

Følelseskontrol og -regulering som professionsvilkår i socialpædagogisk arbejde

Speciale: Psykologi og Arbejdsliv

RUC, december 2022

Vejleder: Neel Gjørtler

Studerende: Tai Hansen (70102)

Indhold

Abstract	2
1. Indledning.....	2
2. Problemet	3
2.1 Problemstillingen.....	3
2.2 Problemformulering	4
2.3 Problemafgrænsning	5
3. Min motivation og vidensbidrag.....	5
4. Videnskabsteoretiske perspektiver, projektdesign og metoder	6
4.1 Et kritisk, empirisk studie	6
4.2 Specialets teori og empiri	7
4.3 Om at undersøge eget praksisfelt	7
4.4 Forskningsetik.....	8
4.5 Metode i analyse og fortolkning.....	8
5. Teori og begrebsafklaring	9
5.1 Indledning.....	9
5.2 Emotion og følelser.....	10
5.3 Hochschilds teori om emotional work og emotional labour	11
5.4 Kritik af Hochschilds teori	13
5.5 Min anvendelse af Hochschilds teori.....	15
5.6 Følelsesmæssigt arbejde, magt og selvteknologi.....	16
5.7 Konfliktbegrebet	16
6. Analyse og fortolkning	18
6.1 Indledende om analyser og fortolkninger	18
6.2 Tema: Uddannelse, erfaring og faglig identitet.....	19
6.3 Tema: Den neoliberalistiske velfærdsstat som arbejdsgiver og rammesætter	24

6.4 Tema: Praksisformer og strategier i konflikthåndtering	27
6.5 Tema: Håndtering af følelser	30
7.Diskussion: Frigørende forandringsprocesser	35
8.Konklusion og perspektivering	38
9. Litteratur.....	38

Abstract

This thesis describes a critical, empirical study of how Danish social educators handle demands and expectations concerning control and regulation of emotions in conflict situations. The results complement existing research showing that emotional work can lead to stress, burnout etc. The purpose of examining strategies rather than consequences of emotional work is to be able to create awareness of what lies behind the strategies and thus prevent and change demands, expectations, and conditions in the socio-pedagogical work. The theoretical basis is primarily drawn from the American sociologist Arlie Hochschild's theory of emotional work. Based on the analyses, the thesis proposes to create other conditions in the work through transformative learning processes.

1. Indledning

Socialpædagogisk arbejde indeholder i stor grad følelsesmæssig involvering. I sig selv er dette ikke noget problem, som påpeget af den amerikanske forsker Arlie Hochschild, og undersøgelser har da også vist, at socialpædagoger generelt set er meget engagerede og oplever arbejdet som meningsfuldt. Samtidig er det påvist at *"der er væsentlige psykosociale belastninger i arbejdet, høj udsættelse for krænkende adfærd, belastende arbejdstider og massive fysiske og psykiske symptomer"* (Albertsen, Mogensen, Thörnfeldt, 2013).

Trods de væsentlige psykosociale belastninger og psykiske symptomer konkluderer et reviewstudie fra 2013, der undersøger forskningslitteratur om socialpædagogers arbejdsmiljø, at det er sparsomt, hvad der findes af international forskning, der specifikt fokuserer på socialpædagoger og deres psykosociale arbejdsmiljø (Albertsen, Mogensen, Thörnfeldt, 2013).

I eksisterende forskning på området er der i høj grad fokus på at undersøge helbreds- og trivselsmæssige konsekvenser eller reaktioner, som fx stress og udbrændthed, der er foranlediget af de følelsesmæssige belastninger. Denne forskning er vigtig, da fx stress er et alvorligt samfundsproblem, som rammer ca. 29 % af arbejdsstyrken (Sundhedsstyrelsen). Som beskrevet i 2.1 har jeg valgt en anden tilgang, hvor jeg supplerer eksisterende forskning ved at undersøge følelseskontrol og -regulering som professionsvilkår i socialpædagogisk arbejde med fokus på betydningen af emotionelle krav og forventninger til egen præstation i arbejdet.

2. Problemet

2.1 Problemstillingen

Socialpædagogisk arbejde kan indebære trusler og voldsomme verbale eller fysiske konflikter, hvor der kan indgå magtanvendelse eller endog en arbejdsskadesag. Sådanne episoder er følelsesmæssigt belastende, men uanset, hvor alvorlige episoderne er, forventes det, at socialpædagoger kan kontrollere deres følelsesmæssige reaktioner. I situationer, der åbenlyst er alvorlige, skal de formentligt sjældent argumentere for, at der er tale om arbejdsmæssige belastninger og følelsesmæssige udfordringer, og episoderne vil som regel blive fulgt op med ledelsesmæssig og psykologisk hjælp og vejledning.

Socialpædagogisk arbejde indebærer også krav om følelseskontrol og -justering i subtile, mindre synlige og mindre håndgribelige konflikter. Det kan være konflikter, der er svære at identificere og definere entydigt, og som både af omgivelserne og af socialpædagoger i høj grad synes at blive accepteret som et professionsvilkår. Dette kan betyde, at socialpædagoger individuelt og kollektivt kan være i tvivl eller uenige om det rimelige i at skulle affinde sig med bestemte former for adfærd. Det kan også betyde, at en leder kan komme til at bagatellisere en konfliktsituation og derfor ikke tilbyder tilstrækkelig opfølgning. Desuden kan det betyde, at socialpædagogers praksis præges af selvforventninger om at kunne forebygge, afhjælpe og følelsesmæssigt tåle konflikter, hvilket kan forstærke konsekvensen af konflikterne (Høgsbro 2018).

Følgende praksisfortælling fra mit arbejdsliv har som formål at illustrere, hvad jeg er optaget af:

For nogle år siden var jeg ansat ved et botilbud for kriminalitetstruede unge med psykosociale udfordringer herunder udadreagerende adfærd og stofmisbrug. En dag, hvor jeg kom tilbage fra en tur med to af beboere, fandt jeg et par af mine kolleger i en fortvivlet, frustrerende og ydmygende situation. En af de unge - en pige på 15 år - var blevet vred over, at pædagogerne havde afvist at køre hende et bestemt sted hen. Som modreaktion havde hun taget forskelligt ud af køleskabet og hevet det på gulvet, der så flød af madvarer, mælk og ketchup.

Pædagogerne oplevede den måde, hun gjorde det på, som meget provokerende men havde ikke kunnet stoppe hende, og på det, de oplevede som en aggressiv, hånlig, ydmygende og overlegen måde, havde hun fuldstændig nægtet at deltage i oprydningen og rengøringen efter sit ret voldsomme raid. Derfor var pædagogerne gået i gang med opgaven. Oprydning og rengøring var nødvendig. De kunne ikke lade stå til.

Da jeg kom ind i køkkenet, stod pigen oppe på køkkenbordet med sin mobiltelefon og var ved at filme pædagogerne, som var ved at gøre rent. Det røg direkte på de sociale medier, mens hun sagde 'se mine hunde'.

Mine kolleger var rystede og frustrerede, men på grund retningslinjer og regler for det pædagogiske arbejde, havde de ingen magtmidler i den pågældende situation. De kunne på ingen måde reagere, som de måske ville have gjort i en privat situation. De kunne heller ikke bare lade køkkengulvet sejle i mælk og madvarer. Det vidste og italesatte pigen helt eksplicit og reagerede ved at ydmyge dem og udstille ydmygelsen på de sociale medier.

Selvom jeg ikke var en del af selve episoden, fandt jeg den ikke bare ydmygende for mine kolleger. Ydmygelsen ramte også mig, og jeg oplevede følelser af både urimelighed, vrede og frustration, dels fordi jeg blev vidne til en helt uacceptabel adfærd, dels fordi episoden

illustrerer nogle vilkår i socialpædagogers arbejde, hvor man ofte skal kontrollere eller ligefrem undertrykke sine følelser.

Ovenstående illustrerer en alvorlig konflikt, men selv i sådan en situation kan der opstå tvivl eller uenighed om graden af alvor, og situationen blev da heller ikke fulgt op med ledelsesmæssige tiltag. Fortællingen illustrerer aspekter som fx vrede, ydmygelse og urimelighed, som er følelser, der kan vurderes som mere eller mindre alvorlige og mere eller mindre legitime. Desuden illustrerer fortællingen, hvordan socialpædagoger - lovbestemt - kan stå magtesløse i konflikter, som udenforstående kan have svær ved at forstå.

Konflikter, følelseskontrol og -regulering hører til i socialpædagogisk arbejde, og evnen til følelseshåndtering betragtes som en nødvendig kompetence i socialpædagogisk professionsudøvelse (Trangbæk, 2009). Dette udtrykker både samfundsmæssige og individuelle værdier, en lovgivning, en professionsetik og en faglighed, som fx en faglig funderet bevidsthed om, at man som socialpædagog har et særligt ansvar, fordi man intervernerer i andre menneskers liv, og at de relationer, man danner i den forbindelse, som en hovedregel er karakteriseret ved asymmetri (Limborg og Hvenegaard, 2008).

Den socialpædagogiske relation er et komplekst forhold, hvor socialpædagoger befinder sig i en form for krydspres: de arbejder med krav om at være personlig og at opbygge relationer og dermed i en eller anden grad at involvere sig følelsesmæssigt samt i nogen grad at være autentisk. Samtidig arbejder de med et krav om at magte en stram følelseskontrol og regulering, hvilket kan være en stor udfordring i forhold til forventningen om at være personlig og autentisk (Trangbæk, 2009; Lee & Brotheridge, 2011).

Som påpeget af Hochschild (1983), er følelser i sig selv ikke et problem i arbejdslivet. Problemerne handler om, hvordan følelser bliver udnyttet og håndteret. Fx vil undertrykkelse af følelser eller nødvendigheden af at udtrykke falske følelser indebære risiko for udbrændthed, fremmedgørelse eller kynisme i arbejdet (Andersen, 2017).

Konsekvenser af følelsesmæssige belastninger er relativt godt belyst i stress- og arbejdsmiljøforskning (fx Hochschild 1983; Agervold 2003; Agervold 2008; Andersen & Brinkmann 2013), men det er stadig begrænset, hvad der findes af forskning i følelser og følelsesnormer (Bo og Jacobsen 2017). En dybere indsigt i hvilke samfundsmæssige, psykologiske og sociale dynamikker og strukturer, der kendetegner og påvirker socialpædagogers følelseshåndtering, vil kunne understøtte målrettede indsatser og modvirke "symptombehandling".

Desuden vil en dybere indsigt i reaktioner på strukturelle forhold og handlemuligheder formentligt kunne modvirke individualisering af følelsesmæssige belastninger, modvirke fokus på diagnoser frem for på forebyggelse og modvirke camouflering af problematiske strukturer (Brinkmann & Knoop 2016).

Ydermere kan afdækning af dynamikker og motiver i følelseskontrollerende strategier være bevidstgørende og derved i sig selv være emancipatorisk og et godt afsæt for transformativ læring (Mezirow 2012).

I mit speciale undersøger jeg, hvordan socialpædagoger håndterer krav og (selv-)forventninger om følelsesmæssig kontrol og -regulering i deres arbejde, og hvad dette indebærer. Jeg har fokus på kontrol og regulering af følelser i konflikter, der ikke er så åbenlyse, at fagprofessionelle og deres ledere som en selvfølge kategoriserer dem som arbejdsmiljømæssige belastninger, der fordrer en indsats.

2.2 Problemformulering

Hvordan håndterer socialpædagoger samfundsmæssige, institutionelle og personlige forventninger og krav

om følelseskontrol og -regulering i konfliktfyldte situationer i deres professionelle arbejde med unge og voksne, og hvilken betydning kan bevidstgørelse herom have for frigørende forandringsprocesser i det socialpædagogiske arbejdsfelt?

2.3 Problemafgrænsning

Jeg har begrænset mig til at undersøge socialpædagogers følelseskontrol og -regulering i konfliktsituationer frem for at undersøge følelseskontrol generelt. Begrænsningen er begrænsning valgt, fordi konfliktsituationer i min optik i særlig grad kan tydeliggøre følelseshåndteringens eksplicite og implicite motiver og dynamikker. Konflikter kan være voldsomme episoder, der anerkendes som arbejdsmiljømæssige problemer. Mit fokus er dog på mere subtile, mindre synlige og mindre håndgribelige konflikter, der er en del af socialpædagogisk praksis uden nødvendigvis at blive forbundet med stress, udbrændthed og lignende arbejdsmiljømæssige problemer. Som en af mine informanter forklarer: *"Selvom det ikke er voldsomt, at de er udadreagerende, så påvirker det en, men det påvirker også [med] dem, der vender tingene indad, for de kan være svære at nå simpelthen og hjælpe på en forsvarlige og pædagogisk måde så øh... det er belastende"*.

Min undersøgelse begrænser sig til socialpædagogisk arbejde inden for særlige boformer/behandlingstilbud til unge og voksne.

Jeg fokuserer på følelseshåndtering i konflikter mellem socialpædagoger og målgrupper for deres arbejde, fordi disse konflikter indebærer særlige krav og forventninger, og fordi jeg fra 10 års erfaring med socialpædagogisk arbejde ved, at konflikter oftest fremtræder i disse relationer, uanset hvilke strukturelle, institutionelle eller individuelle forhold, konflikterne udspringer af.

Kønsperspektivet kunne være interessant at undersøge, men jeg arbejder ikke eksplicit med dette i mit speciale. Dette skyldes dels, at min empiri ikke giver grundlag for at afdække eventuelle kønsmæssige forskelle i følelseshåndtering, dels at sådanne forskelle ikke er beskrevet i den forskningslitteratur, jeg har fundet om følelseshåndtering i arbejdslivet. Af samme grund beskæftiger jeg mig heller ikke eksplicit med kulturelle og etniske forskelle i følelseshåndtering.

3. Min motivation og vidensbidrag

Min motivation for at undersøge socialpædagogers følelseskontrollerende og -regulerende strategier skyldes oplevelser gennem 10 år som socialpædagog, samt at jeg tidligere har skrevet om følelser i socialpædagogisk praksis, hvor jeg blev opmærksom på - og interesseret i - hvor meget følelser fylder og betyder i dette arbejde.

Som tidligere nævnt er det veldokumenteret, at følelsesmæssigt arbejde kan medføre konsekvenser i form af stress, udbrændthed, fremmedgørelse og lignende. Mit speciales vidensbidrag består i en undersøgelse af individuelle og kollektive strategier i følelseshåndtering i konfliktsituationer, hvor følelsesmæssige belastninger forskningsmæssigt synes at være underbelyst og formentligt også undervurderet (Albertsen, Mogensen, Thörnfeldt, 2013).

Mit bidrag er desuden et bud på, hvordan der kan skabes forandring. Som allerede nævnt har mit projekt afsæt i en antagelse om, at en dyberegående viden om strategierne kan åbne for nye muligheder og forandringer, der kan give bedre vilkår i socialpædagogisk arbejde.

Jeg forventer, at jeg kan bruge en sådan viden i mit fremtidige arbejde som socialpædagog kombineret med en kandidatuddannelse i psykologi og arbejdsliv.

4. Videnskabsteoretiske perspektiver, projektdesign og metoder

4.1 Et kritisk, empirisk studie

Min erkendelsesinteresse er kritisk-empirisk. Med en kritisk og normativ tilgang ønsker jeg at bidrage til at afdække undertrykkelse, udbytning og magtforhold, som ofte er skjult bag ideologier (Andersen, 2013). Min intention er at bidrage til forståelse og forandring af vilkår og muligheder i socialpædagogisk arbejde.

Jeg arbejder med en kritisk hermeneutisk forståelsesramme, hvor jeg ønsker at opnå en dybere forståelse af følelser og håndtering af disse (Gilje 2017). Med begrebet "en dybere forståelse" mener jeg en forståelse, som på kritisk vis inddrager konteksten, og hvor jeg fastholder en distance. I min optik er dette vanskeligt at opnå med en filosofisk- eller en barmhjertigheds-hermeneutisk tilgang, hvor man søger en horisontsammensmeltning uden at gå kritisk bag om informanternes udsagn og handlinger.

Med en kritisk hermeneutik har jeg en afslørende fortolkningsstrategi, hvor jeg interesserer mig for det situerede og konteksten (ibid.). Gennem dette får jeg en reflektiv distance til empiriens umiddelbare udsagn, og inspireret af 'mistankens hermeneutik' går jeg bag om umiddelbare meninger (ibid.). Denne fortolkningsstrategi harmonerer med kritisk teori, hvor refleksioner og tolkninger skal inddrage forståelse af samfundsmæssige processer og en psykoanalytisk forståelse af psykiske og psykosociale processer (Nielsen 2020).

Min distancerede og kritiske tilgang må ikke udelukke anerkendelse og respekt for informanternes forståelser, og jeg er bevidst om ikke at tillægge mig en privilegeret position til at kunne finde egentlige sandheder (jf. Busch-Jensen 2015). Mine teoretiske studier, min empirigenerering samt mine analyser og fortolkninger vil foregå parallelt, hvilket er et kendetegn ved en hermeneutisk proces (Brinkmann 2013).

Selvom jeg arbejder med en hermeneutisk tilgang, inddrager jeg socialkonstruktivistisk orienterede teoretikere, fordi de har bidraget med vigtig viden om governmentality og magt. I mit kritisk teoretiske perspektiv mangler socialkonstruktivismen dog det normative aspekt i form af formulering af og eksplicit stillingtagen til samfundsmæssige patologier samt formulerede utopier om ønskede vilkår og det ønskede samfund samt påpejning af, hvad der skal ændres og evt. hvordan.

Kombinationen af hermeneutik og socialkonstruktivisme er både mulig og konstruktiv (Hansen 2022). Jeg henviser til Rendtorff (2003:201) som skriver, at man går "*galt i byen, når man fastholder, at socialkonstruktivisme og hermeneutik umiddelbart udtrykker to traditioner, der ikke kan forenes*". Ifølge Rendtorff er der snarere tale om, "*yderpunkter på samme linje, der deler forudsætningen om, at virkeligheden er baseret på menneskelig skabende fortolkning*". Rendtorff mener, at socialkonstruktivisme reelt ikke er andet end en mistankens hermeneutik, og hermeneutikken er en forudsætning for kritiske socialkonstruktivistiske analyser, idet man med en hermeneutisk tilgang forstår en teksts mening eller meningssammenhæng ved at undersøge teksten på baggrund af den tradition, historiske sammenhæng og kultur, som den er en del af (Ibid).

4.2 Specialets teori og empiri

Teorien

Den væsentligste teoretiker i mit speciale er den amerikanske sociolog Arlie Hochschild, som er kendt for sine teorier om kommercialisering af følelser i arbejdslivet. Desuden inddrager jeg Bolton og Boyd, som har kritiseret og nuanceret Hochschilds teori. Denne teoretiske forankring uddybes i afsnit 5, hvor jeg – trods min kritiske hermeneutiske tilgang - inddrager en neurologisk teori for at skelne mellem begreberne 'følelser' og 'emotioner'.

Med henblik på samfundsudviklingen og et fokus på styring og magt i en dansk kontekst anvender jeg bl.a. Nanna Mik-Meyer og Kaper Villadsen samt Kathrin Hjort. I forhold til spørgsmålet om frigørende forandringsprocesser anvender jeg læringsteoretikerne Knud Illeris og Jack Mezirow.

Forskningslitteratur

En del af min empiri består af forskningslitteratur, som jeg har fundet gennem systematisk søgning bl.a. i Google Scholar, PURE og ProQuest. Desuden har jeg brugt et forskningsreview og undersøgt henvisninger i artikler og bøger (snowball-effekt). Litteratursøgningen har været en integreret del af hele specialearbejdet. Jeg har ikke på forhånd afsluttet litteratursøgningen, da den hermeneutiske tilgang betyder, at feltet og min indsigt har formet sig undervejs i arbejdet. Min litteratursøgning er derfor foregået som en hermeneutisk proces med en "*constant re-interpretation leading (ideally) to deeper and more comprehensive understanding of relevant publications*" (Boell & Cecez-Kecmanovic, 2010:130).

Empirisk materiale i form af interviews

Den empiri, jeg har genereret, består af semistrukturerede interviews med to mandlige og to kvindelige socialpædagoger ansat ved to institutioner i forskellige dele af landet. De fire informanter har forskellige aldre og erhvervs erfaring. Jeg har valgt at kalde dem for Bo, Kim, Ane og Fie.

Den semistrukturerede interviewform stemmer overens med min hermeneutiske tilgang og har givet mig en vis teoretisk baseret styring af interviewene. Samtidig har jeg kunnet være åben for at følge op og få uddybet udsagn, der dukkede op i interviewet. Derved kunne jeg komme dybere ind i informanternes fortolkninger af at være i konfliktfyldte situationer og deres oplevelser med følelsesregulering. De fire interviews er foretaget på informanternes arbejdspladser. Alle er af cirka en times længde. Alt interviewmateriale er transskriberede, fordi en udskrift giver overblik og en god ramme for flere detaljerede læsninger.

4.3 Om at undersøge eget praksisfelt

Flere har beskrevet og advaret om problemer i at undersøge eget praksisfelt, da det kan være svært at distancere sig og at undgå indforståethed (Tanggaard og Brinkmann 2020). Jeg anerkender, at det er vigtigt at være opmærksom på de udfordringer, som kan opstå i den forbindelse, men jeg er samtidig af den overbevisning, at kendskab til relevante teorier kombineret med min erfaring inden for feltet har givet mig mulighed for at være opmærksom på forhold, jeg ellers kunne have overset.

Fordelen ved kendskab til området er beskrevet af Tanggaard og Brinkmann (2020), som forklarer, at det er en fejl at antage, at et godt forhåndskendskab til et undersøgelsesfelt risikerer at gå ud over neutralitet og objektivitet. Forskning er aldrig objektiv. Man forstår altid verden ud fra en forforståelse, og "*i praksis viser*

erfaringen, at de bedste interviews laves af interviewere, der har en stor viden om det emne, de interviewer om, idet de kan stille de bedste og mest relevante spørgsmål" (ibid.:43).

4.4 Forskningsetik

Etikken er væsentlig: *"Ethical issues are an intrinsic part of the research process from the initial formulation of the research question through the actual interviews or field observations, to transcriptions and analyses, and even further when the publications of the study reach readers inside and outside of the scientific community"* (Brinkmann & Kvale 2008).

Jeg har tilstræbt værdighed for informanterne og sikret samtykke og anonymitet. Som udgangspunkt er anonymitet en selvfølge i forskning, men jeg har skullet være særlig omhyggelig med anonymiteten, da mine informanter er ansat ved specielle institutioner, og fordi oplevelser med konflikter kan være følsomme emner. Jeg har været opmærksom på mulige konsekvenser af det, jeg kunne komme til at invitere til i interviewsituationen, og det, jeg formidler i mit speciale, da der utilsigtet kunne opstå erkendelser og ubevidste reaktioner, som ikke er en del af mit forskerarbejde, og som jeg ikke er uddannet til. Det er informanterne, der skal hjælpe mig, og ikke omvendt (Brinkmann 2020).

Etisk ansvar handler også om, hvordan man præsenterer deltagernes udsagn, og hvor meget man må overskride deltagernes selvforståelse, når man tolker deres udsagn. Denne problematik gælder især, når man som jeg har gjort, læser empirien ud fra en mistankens hermeneutik og tolker udsagn som ideologisk betingede (Ibid.). Jeg har ikke bedt mine informanter om at godkende mine analyser og tolkninger, fordi ansvaret er mit. Når jeg arbejder med materialet, har jeg netop ikke søgt en horisontsammensmeltning men en kritisk distance, der udtrykker resultatet af min fortolkende dialog med materialet.

I kvalitativ forskning, og især i hermeneutisk forskning, er forskeren selv det primære forskningsredskab. *"Man bruger sin erfaring og sensitivitet til at gøre iagttagelser, stille spørgsmål og lytte efter svar. Man har ansvar for at kende til sine egne værdimæssige holdninger og fordomme, og man bør prøve at gøre sig klart, hvordan disse påvirker ens handlinger som forsker"* (Ibid.:599).

4.5 Metode i analyse og fortolkning

Kvalitativ forskning er en situeret aktivitet, hvor ting undersøges i deres naturlige omgivelser, og hvor fænomener forstås og fortolkes ud fra de betydninger, mennesker tillægger dem (Brinkmann 2013).

Det situerede er væsentligt. Mine informanter skal forstås situeret både i forhold til det, de fortæller, og den konkrete interviewsituation. Som forsker er jeg selv situeret. Jeg er placeret i en historisk og social kontekst, som præger mine analyser og fortolkninger (Ibid.). Min indflydelse på forskningen skal ses i lyset af, at jeg arbejder hermeneutisk. Jeg er bevidst om min position som forsker og arbejder eksplicit med mine forforståelser, så min subjektivitet er en del af analysestrategien.

Jeg arbejder eksplorativt. Dvs., at jeg ikke på forhånd har lagt mig fast på temaer eller kodeord i analysen eller på styrende hypoteser, som skal be- eller afkræftes. Jeg har ikke skullet forklare årsagssammenhænge som i kvantitativ forskning, og jeg har ikke skullet forsøge at opnå en præcis, ikke-biased observation (Yardly 2008). Jeg arbejder helhedsorienteret med temaer, som genereres og justeres gennem flere læsninger af materialet. Udarbejdelsen af temaer er en del af analysen og kobles i den kritiske hermeneutiske tradition med teorilæsning. I den hermeneutiske proces, hvor jeg forstår dele ud fra

helheder og omvendt, opstår mine tolkninger, som begrundes og beskrives med analytiske begreber (Brinkmann 2013).

Det er vigtigt, at mine analyser fører til både intern og ekstern validitet (Merrick 1999): mine resultater skal være både troværdige og overførbare. Det troværdige opnås først og fremmest ved stringens og transparens, og det overførbare gennem analytisk generalisering. Det er ikke mit mål at opnå sandheder i en positivistisk forståelse af begrebet, men jeg tilstræber resultater, der kan anerkendes gennem intersubjektiv gyldighed.

I første omgang foretog jeg tre interviews, som jeg transskriberede fuldt ud for at skabe overblik, da jeg mener, at det i en kritisk hermeneutisk analyse er vigtigt, at man nøje kan undersøge alle udsagn. Materialet blev derefter kodet ved en åben, eksplorativ læsning, hvor jeg markerede steder i materialet, der kunne være interessante i forhold til min problemstilling. Det blev til 128 koder med kommentarer og refleksioner. Mine kommentarer var sparsomme ved læsning af første interview men blev mere omfattende ved analytisk læsning af andet og tredje interview. Denne proces afspejler min egen refleksive proces undervejs i den eksplorative analyse. Efter analyse af de tre interviews foretog jeg et fjerde interview, hvor jeg var opmærksom på nogle særlige spørgsmål, som jeg ønskede uddybende viden om. Det fjerde interview blev kodet på samme måde som de øvrige.

Derefter blev kodningerne sorteret i syv temaer, som fremkom gennem sorteringen. Seks af de syv temaer blev formuleret ved analytisk læsning af første interview. Ved læsning af andet interview blev tilføjet et ekstra tema. Ved den eksplorative læsning af tredje og fjerde interview var der ikke grund til at formulere nye temaer. Temaernes overskrifter og de tilhørende refleksioner blev justeret flere gange undervejs, medens materialet tog form for mig. De syv temaer, som blev formuleret gennem de første læsninger, var følgende:

- A) Uddannelse og erfaring
- B) Rammer, retningslinjer og ledelse
- C) Arbejdsmarkedet og social indsats i det neoliberale samfund
- D) Praksisformer og strategier i konflikthåndtering
- E) Sådan er det bare: viden, holdninger og grundlæggende antagelser som styringsmekanismer
- F) Hvad skal en professionel kunne klare: følelser, visning af følelser og følelsesbearbejdning
- G) Opfattelsen af, hvad der er en konflikt og hvornår man går ind i en konflikt
- H) Forskers forståelser og observationer (ikke et egentligt tema, men markering af materialet mhp at kunne uddybe, hvorfor mine tolkninger har været på en bestemt måde.

De syv temaer dannede grundlag for videre analyse og fortolkning, som er samlet og præsenteret i fire temaer i afsnit 6.

5. Teori og begrebsafklaring

5.1 Indledning

Nedenfor præsenterer jeg nogle centrale begreber og teoretiske forankringer. Jeg udfolder begreber og teoretiske forankringer i samme afsnit, da mine begreber som hovedregel udspringer af de teorier, jeg anvender. Jeg har fokus på begreber og teorier om følelser og følelseskontrol men også begreber for magt og magtteknologier, ligesom jeg udfolder begreberne 'konflikt' og 'konflikthåndtering'.

5.2 Emotion og følelser

Ifølge Bo og Jakobsen (2015) har forskning vist, at følelser udtrykkes og begribes forskelligt i forskellige kulturelle sammenhænge, og med henvisning til en konstruktivistisk tilgang hos Charlotte Bloch (2013) fremfører de, at vi føler, som kulturen foreskriver. Jeg er enig i, at vi primært *udtrykker* følelser, sådan som kulturen foreskriver, men der findes grundlæggende universelle følelser, sådan som blandt andet den amerikanske sociolog Arlie Hochschild (1983) og den tyske socialfilosof Axel Honneth (2003) forudsætter i deres teorier (fx påpeger Hochschild at følelser har både biologiske og sociale dimensioner, og Honneth omtaler grundlæggende menneskelige følelser som fx kærlighed, skam og vrede). De kulturelle forskelle ligger i, hvad man bliver vred over, sørger over og får kærlighed til, og hvordan man udtrykker følelser. Der er, som Hochschild påpeger, tale om kulturelt bestemte følelsesregler.

Mit udgangspunkt er, at mennesker har en form for - delvist kulturelt skabt - "kerne" af grundlæggende følelser, der som Hochschild (1983) understreger, både har biologiske og interaktionistiske dvs. kulturelle dimensioner. I det følgende præciserer jeg mit brug af begrebet følelse, og hvordan jeg skelner mellem følelser og emotioner, men først vil jeg omtale begrebet 'selv', da Hochschilds teori er et væsentligt omdrejningspunkt for mine analyser, og da et centralt aspekt af hendes teori er, at man på grund af kommercialisering af følelser i arbejdslivet kan blive fremmedgjort for selvet. Det er vanskeligt at anvende et begreb som 'selvet', fordi der ikke er tale om noget substantielt og empirisk konstaterbart, men der er tale om noget, der eksisterer som et faktisk oplevet og relativt stabilt fænomen, og som er centralt i psykologiske teorier (Brinkmann og Knoop 2016). Kort sagt har jeg det standpunkt, at noget i menneskers følelser og i deres oplevelser af et 'selv' er biologisk forankret, andet er et udtryk for den kultur, man vokser op i, og vil forme sig hele livet.

Flere forfattere, jeg har anvendt i mit speciale, skelner kun indirekte eller slet ikke mellem begreberne 'følelser' og 'emotioner'. Jeg mener imidlertid, at en skelnen mellem disse begreber kan være af betydning i nogle analyser og vil præcisere min anvendelse af begrebet 'følelse'. Jeg anvender den skelnen og de definitioner, som er præsenteret i en artikel af Morten L. Kringelbach, som er professor i neurovidenskab ved Oxford Universitet og Aarhus Universitet. Kringelbachs teori er naturvidenskabeligt baseret, men hans skelnen er relevant for mig, da den dels påpeger emotioners biologiske aspekter dels viser, hvordan følelser tilpasses samfundsforhold. Ved at anerkende begge aspekter modvirkes en reduktion af følelser til en ren social konstruktion. Kringelbach (2007) forklarer, at følelser med fordel kan opdeles i to komponenter. Der er dels de følelsesmæssige tilstande, emotioner, der kan måles som fysiologiske ændringer i for eksempel blodtryk, hjerteslag og andre udtryk for det autonome nervesystem. Dels er der de bevidste følelser, der er del af den subjektive oplevelse og tæt forbundet med qualia (hvordan det føles at have en oplevelse). Ifølge Kringelbach er det disse bevidste følelser, vi almindeligvis henviser til, "*når vi taler om vrede, væmmelse, frygt, tristesse, glæde, skam og skyld*" (Ibid.:77).

Kringelbach gør opmærksom på, at udviklingen af bevidste emotioner (altså følelser) har været en evolutionær fordel, fordi disse følelser "*tillader os bevidst at vurdere vores emotioner og handlinger og efterfølgende at lære at manipulere dem, som det passer bedst i den givne situation*" (Ibid.: 88). Her anvender Kringelbach begrebet 'bevidste emotioner' om følelser. Jeg følger denne skelnen og anvender begrebet 'emotion' om kropslige tilstande, hvor der sker påvirkninger, som måske - måske ikke - bliver os bevidst, men som kan måles fysiologisk. Begrebet 'følelse' anvender jeg om bevidste reaktioner på en påvirkning. Det betyder, at en ydre stimulus kan påvirke os emotionelt uden at vi bliver bevidst om, hvad

der sker, men at denne emotion kan transformeres til en følelse, altså en bevist sansning (men ikke nødvendigvis kritisk reflekteret).

Denne skelnen mellem emotioner og følelser rejser spørgsmålet om, hvorvidt konfliktsituationer somme tider rammer os emotionelt og ubevidst, hvor den sætter kroppen i alarmberedskab og belaster os, samtidig med, at vi på det bevidste plan kun oplever en følelsesmæssige reaktion, der er tillært som den legitime i den givne situation. Der sker altså noget, hvor der er dissonans mellem vores emotioner og vores følelser. Jeg forestiller mig, at vi emotionelt kan rammes og følelsesmæssigt kommer til at censurere vores emotioner som følge af mere eller mindre fortrængte og dybtliggende - livshistoriske - erfaringer. I så fald vil en emotion (fx udløst i en konfliktsituation) kunne sidde i kroppen og udgøre en belastning, som forbliver ubearbejdet i sin egentlige form, fordi den er blevet transformeret til en legitim følelse på et bevidst plan.

Sådanne overvejelser med en skelnen mellem emotioner og følelser indgår i mine analyser, men når jeg drøfter eller refererer til forskellige artikler, følger jeg forfatterens brug af begreber.

5.3 Hochschilds teori om emotional work og emotional labour

En af de mest toneangivende teoretikere inden for følelser i arbejdslivet er den amerikanske sociolog Arlie Hochschild. På baggrund af omfattende empiriske studier har hun beskrevet, hvordan følelser bliver til en vare i arbejdslivet, hvor der sker en transmutation af private følelser til en pakke af følelser, der kommodificeres, dvs. at følelserne tingsliggøres og bruges af arbejdsgivere og kunder som en vare. Ifølge Hochschild har denne proces den virkning, at frontlinjearbejdere fremmedgøres fra deres følelsesmæssige produkt som en konsekvens af, at ledelsen fravriver dem det formelle ejerskab og kontrol med arbejdets form og timing samt muligheden for at give og tilbagetrække følelser, stemninger og deres fremtræden, så følelserne kommer mere til at tilhøre organisationen og mindre til selvet (Hochschild 1983).

To af Hochschilds centrale begreber er 'emotional work' og 'emotional labour'. Med begrebet 'emotional work' henviser hun til det arbejde (forstået som virke), der hører til privatlivet (men som tages med over i arbejdslivet), når man bearbejder sine følelser. Med begrebet 'emotional labour' henviser hun til et lønarbejde, hvor følelser er en del af de kompetencer, man bruger på jobbet. Der er altså tale om henholdsvis følelsesbearbejdning/ bearbejdning af emotioner og om følelsesmæssigt (løn)arbejde¹.

Denne skelnen mellem 'emotional work' og 'emotional labour' er nogenlunde tydelig i Hochschilds bog "Exploring the Managed Heart". Det er derimod lidt diffust, når hun skelner mellem emotioner og følelser. I en artikel, der var en form for forarbejde til hendes bog "The Managed Heart" gør hun eksplicit opmærksom på, at hun bruger begreberne emotion og feeling i flæng (Hochschild 1979).

I "The Managed Heart" definerer hun følelser på en måde, hvor hun både sidestiller og skelner mellem de to begreber: "I would define feeling, like emotion, as a sense, like the sense of hearing or sight. In a general way, we experience it when bodily sensations are joined with what we see or imagine. Like the sense of hearing, emotion communicates information. It has, as Freud said of anxiety, a "signal function". From feeling we discover our own viewpoint on the world" (Hochschild 1983:17). I det citerede udsagn anvender hun begge begreber, hvor hun fastslår, at emotioner kommunikerer information. Dette er sådan set i

¹ Når ikke andet er anført bruger jeg begrebet 'arbejde' om lønnet arbejde. I forbindelse med henvisninger til bla. Hochschilds teori anvender jeg begrebet 'arbejder', der indbefatter alle grupper af medarbejdere.

overensstemmelse med Kringelbachs information om emotioner som fysiologiske tilstande. Vi mærker noget i kroppen.

Hochschild fastslår, at emotioner og følelser ikke kun er automatiske biologiske reaktioner på stimuli eller instinkter, som visse organismemodell-teoretikere mener². Emotioner kan bearbejdes og påvirkes af kulturen: "... *culture can impinge on emotion in ways that affect what we point to when we say emotion*" (Hochschild 1983:28). I bogens appendix A uddyber hun og forklarer, at teoretikere med en interaktionistisk tilgang forudsætter biologi men tilføjer det sociale, som ikke blot forekommer forud og efter en følelsesmæssig oplevelse. Det sociale er med til at forme følelser/emotioner: "*The interactional model presupposes biology but adds more points to social entry: social factors enter not simply before and after but interactively during the experience of emotion*" (Ibid.: 217).

Når Hochschild med begrebet 'feeling' skriver, at følelserne får os til at opdage vores synspunkt på verden, harmonerer det med den opfattelse, at følelser er 'bevidste emotioner', vi kan manipulere med, så de "*passer bedst i den givne situation*" (Kringelbach 2007: 88). Hochschilds arbejde viser, at vi ikke bare selv manipulerer med vores følelser i arbejdslivet og privatlivet. Vi bliver manipuleret med, både når vores følelser indgår som en del af vores arbejdskraft og i familielivet, når vi er underlagt bestemte følelsesregler mhp. bedst muligt udbytte.

Hochschild rejser spørgsmålet om, hvad der sker, når emotioner eller følelser bliver solgt som arbejdskraft: "*managing of emotions comes to be sold as labour [...] What happens, in other words, when there is a transmutation of the private ways we use feeling*" (Hochschild 1983:19). Essensen af hendes svar er, at det kan føre til tab af følelsernes signalfunktion, når der sker en "transmutation", hvor private følelser bliver til et redskab i arbejdet. Prisen for at kontrollere og regulere følelser i arbejdslivet kan være, at man mister en autentisk kontakt med sig selv, og kontrollen kan medføre kynisme, stress, udbrændthed mv.

På baggrund af Goffmanns interaktionsteori og egne empiriske studier konstaterer Hochschild, at mennesker kontrollerer deres følelser på to måder:

- Ved 'surface acting' viser vi ansigt udadtil for at give vores omgivelser et bestemt billede af os og for at foregive bestemte følelser, men vi bedrager ikke os selv (Hochschild, 1983:33).
- Med 'deep acting' foretager vi det, Hochschild omtaler som 'emotion work', for at overbevise os selv om, at vi har bestemte følelser eller for at bearbejde os selv til at føle det rigtige. På denne måde kommer vi til at ændre os selv (ibid.:33). Her kunne det i princippet være passende at diskutere, hvad det vil sige at ændre sig selv – hvornår er man sig selv? – men denne diskussion vil føre for vidt i dette speciale.

Begge dele - 'surface acting' og 'deep acting' - sker i privatlivet såvel som i arbejdslivet. Hochschild har en række beskrivelser af både surface og deep acting i privatlivet som fx at vise sorgfulde følelser til en begravelse, selvom man egentligt ikke føler noget særligt, eller det at forsøge at skifte følelser over for et menneske som fx i et af hendes mere spektakulære eksempler, hvor en mand arbejder for at komme gennem sorgen over tabet af en ægtefælle ved at fokusere på og fastholde negative erindringer om hende (Hochschild, 1983).

² Hochschild (1989) redegør i bogens appendix A for to grundlæggende modeller af følelser. Fra Charles Darwins, William James og den tidlige Sigmund Freuds arbejde vises en organismemodell. Fra værkerne af John Dewey, Hans Gerth og C. Wright Mills og Erving Goffman vises versioner af en interaktionel model.

I mit speciale har jeg fokus på arbejdslivet. Som Hochschild har påvist, forventes det i det moderne arbejdsliv, at man kan kontrollere og vise følelser, som er passende i de konkrete situationer, mens vi undertrykker eller skjuler upassende følelser. Arbejdsgivere ønsker ofte, at vi reelt har disse passende følelser. Det er som regel i virksomhedernes interesse, at de ansatte internaliserer de ønskede følelser, da dette forbedrer kvaliteten af den følelsesmæssige fremtræden. Desuden mindskes sandsynligheden for følelsesmæssig dissonans, der giver belastninger ved løbende at skulle bygge bro mellem det, der virkelig føles og det, der skal foregives i arbejdslivet: *"As enlightened management realizes, a separation of display and feeling is hard to keep up over long periods"* (Hochschild 1983:90). For at mindske denne dissonans bliver ansatte somme tider trænet i at have de rigtige følelser. I *"The Managed Heart"* beskriver Hochschild hvordan kabinpersonalet i amerikanske flyselskaber "trænes" i at bearbejde deres følelser både som surface acting og som deep acting, og at *"Some institutions have become very sophisticated in the techniques of deep acting; they suggest how to imagine and thus how to feel"* (Ibid.:49).

De ansatte har også interesse i at mindske anstrengelserne ved dissonans mellem reelle følelser og forventede (eller krævede) adfærdsformer ved at bygge bro: *"We try to reduce this strain by pulling the two closer together either by changing what we feel or by changing what we feign. When display is required by the job, it is usually feeling that has to be change, and when conditions estrange us from our face, they sometimes estrange us from feeling as well"* (1983, s.90).

På baggrund af ti års erfaring som socialpædagog ved jeg, at nogle følelsesregler er eksplicite på en arbejdsplads, mens andre er en implicit del af ens professionsforståelse og -etik. Fx vil man i socialpædagogisk arbejde forvente, at de professionelle kan kontrollere deres vrede eller forargelse over en upassende adfærd hos en person i målgruppen for deres arbejde, sådan at vreden eller forargelsen enten skjules eller anvendes på en passende pædagogisk måde. Ligeledes skal socialpædagogen kunne kontrollere positive følelser såsom en særlig sympati for en person i målgruppen. Som det fremgår ovenfor, kan professionelle adfærdsformer, der matcher implicite eller eksplicite forventninger, være udtryk for en surface acting, altså en adfærd, de viser udadtil, uden at de ændrer deres mere grundlæggende følelser, men der kan også være tale om deep acting, hvor de professionelle forsøger at forandre deres følelser over for den anden person eller situation.

5.4 Kritik af Hochschilds teori

Bolton og Boyd (2003) gør opmærksom på den betydning, Hochschild har haft med hensyn til at forstå følelsers betydning i arbejdslivet, men ifølge dem er Hochschilds teori for unuanceret og kategorisk i sin påstand om, at følelsesmæssigt arbejde fører til fremmedgørelse: *"For Hochschild, offering cynical performances in the form of 'surface acting' results in ultimate alienation from one's true self and 'deep acting', that is efforts in to conjure up sincere performances, results in 'altering' one's self (Hochschild 1983: 186-88)"* (Bolton & Boyd, 2003:290).

I min læsning af Hochschild (1983:186-88) ser jeg ikke, at Hochschild kategorisk påstår, at surface acting resulterer i fremmedgørelse af selvet. Hochschild gør opmærksom på risici i arbejdet og forklarer, at nogle arbejdere identificerer sig helhjertet med arbejdet og risikerer udbrændthed, mens andre adskiller sig selv tydeligt fra jobbet og vil være mindre udsat for at blive udbrændt men vil til gengæld kunne bebrejde sig selv for ikke at være oprigtig. Hertil kommer den mulighed, at arbejderen adskiller sig fra arbejdet uden at bebrejde sig selv for det. For denne arbejder er der en vis risiko for fremmedgørelse: *"For this worker there is some risk of estrangement from acting altogether, and some cynicism about it ..."* (Hochschild 1983:187).

Flere steder i bogen peger Hochschild på fremmedgørelse og udbrændthed, men altid som en risiko og ikke en automatisk konsekvens af at kontrollere følelser i arbejdslivet. Dette ses for eksempel, når Hochschild (1983:21) skriver: *"When the transmutation works, the worker risks losing the signal function of feeling"*. Her tager hun det forbehold, at der skal være tale om en gennemført transmutation af følelser, og hun nævner igen, at der er tale om en risiko (ikke en nødvendig konsekvens). Alligevel fremfører Bolton og Boyd, at Hochschild diskvalificerer medarbejderne som active modspillere: *"the possibility that employees may exert an 'active and controlling force' in relationships with both management and customers"*. (Bolton og Boyd 2003:289).

I forlængelse af dette har Bolton og Boyd et direkte citat fra Hochschild: *"Either way, feelings become 'transmuted' by the organisation and the 'smile, 'mood', feeling, or relationship', comes to belong more to the organization and less to the self" (1983:198)"* (Bolton & Boyd 2003:290). Citatet er dog taget ud af en sammenhæng, hvor Hochschild skriver, at følelsesarbejdere er subjekt for masseproduktion på samme måde som dem, der har fysisk arbejde, og når produktet (det, der skal konstrueres, masseproduceres og udsættes for hastighed og afmatning) er et smil, en stemning, en følelse eller et forhold, kommer det til at tilhøre organisationen mere end til selvet.

Som en reaktion på kritikken af Hochschild præsenterer Bolton og Boyd fire typer af emotional self-management, som de har udviklet gennem egne empiriske studier. En af disse kalder de for 'pecuniary emotion management' og sammenligner begrebet med Hochschilds begreb om 'emotion labour', altså følelseskontrol som en del af det, man tilbyder i lønnet arbejde. Den anden kategori omtaler de som 'prescriptiv'. Denne kategori beskriver følelsesarbejde, hvor den ansatte følger arbejdets regler for følelser men eventuelt som en professionsregel og ikke nødvendigvis med økonomisk effektivitet som formål. Herudover er der 'presentational emotion management', som er et udtryk, der stammer fra Goffmann og handler om det grundlæggende socialiserede selv, hvor vi er bevidste om, hvordan vi fremstår over for andre mennesker (Bolton og Boyd 2003: 297).

Den sidste kategori kalder de for 'Philanthropic' emotion management, hvor en ansat ikke kun følger organisationens regler for følelser, men beslutter at yde lidt ekstra gennem social udveksling på arbejdspladsen. Med disse fire kategorier *"it becomes clear that it is not always the organization that defines the emotional agenda"* (ibid.: 291).

Bolton og Boyd lægger således vægt på at fremføre, at mennesker ikke er passive ofre for krav om følelseshåndtering i arbejdslivet. Ansatte behøver ikke elske deres kunder og deres arbejde. I modsætning til fabriksarbejderen, som Hochschild sammenligner med, ejer nutidens servicearbejder faktisk produktionsmidlerne, mener Bolton og Boyd. Hermed konstaterer de, at ansatte har muligheden for at styre deres følelser uafhængigt af kravene i organisationen.

Jeg er enig med Bolton og Boyd i, at mennesker ikke er passive ofre for krav om følelseshåndtering i arbejdslivet, og som Paul Brook (2009) påpeger, er det nok rigtigt, at Hochschild er for svag i sin beskrivelse af arbejdslivets indbyggede interessekonflikter. Ifølge Brook (2009) fremgår det kun indirekte, at hun med Marx' begreb om arbejdskraft henviser til en skellen mellem arbejderen og arbejdskraften: der er en arbejder (et subjekt) med vilje og interesse motiver bag den arbejdskraft, der sælges. Dette giver en ubestemthed af arbejdskraften som umuliggør fuldstændig ledelseskontrol ved at skabe et antagonistisk (konfliktuelt) forhold på produktionsstedet, uanset om en arbejders arbejde er fysisk, mentalt eller følelsesmæssigt (Ibid.).

Derudover vil jeg påpege, at Hochschild i bogen "The managed Heart" faktisk har en del eksempler på modstand mod følelseskontrol, sådan som også Brook (2009) fremfører.

Boltons og Boyds påstand om, at menneskers følelser er et produktionsmiddel, de selv ejer og kontrollerer, er jeg derimod uenig i. Ganske vist er smil og venlighed ikke et produktionsmiddel i traditionel forstand (som en maskine ejet af en virksomhedsejer). Smil, venlighed og andre følelsesmæssige udtryk er personlige kompetencer, som den enkelte i princippet selv kontrollerer, men i lønarbejde bliver disse kompetencer instrumentaliserede, og når ansættelse og karriere afhænger af, at man lever op til arbejdsgiverens krav og forventninger, og når kunderne er en slags arbejdsgivere (kunder altid har ret og skal være tilfredse), er friheden begrænset.

Ifølge Brook (2009) hænger kritikken fra Bolton og Boyd sammen med, at den bygger på fejlfortolkninger af de marxistiske begreber 'lønarbejde', 'produktionsmidler' og 'fremmedgørelsesteori', som Hochschild anvender i sin afdækning af følelsesmæssigt arbejde. Bolton og Boyd anvender LPA (Labour Process Analysis) og dermed et kritisk paradigme i deres arbejds- og organisationsstudier, men ifølge Brook (2009) fejlfortolker og anvender de to hovedprincipper i LPA forkert; nemlig arbejdskraft som en særlig kategori af kommodifikation (tingsliggørelse) og sammensætning af de følelsesmæssige produktionsmidler. Dette har den konsekvens, at Bolton og Boyd ikke har forstået, at begrebet 'arbejdskraft' nødvendigvis indeholder interessemødsætninger og konflikter, hvilket indebærer, at arbejderne aldrig vil blive passive ofre.

Da Bolton og Boyds artikel blev udgivet, var de begge lektorer i Human Resource Management ved institutter, der beskæftiger sig med organisation og ledelse. Dette kan have haft betydning for deres grundforståelse og dermed for deres vægtlægning af arbejdernes frihed og frie muligheder, da de beskæftiger sig med Human Resource Management, som bygger på et paradigme og en menneskeforståelse, som man fx ser i den positive psykologi, hvor der i højere grad end i kritisk teori lægges vægt på menneskers indefra kommende frie muligheder.

5.5 Min anvendelse af Hochschilds teori

Noget af kritikken fra Bolton og Boyd er interessant. Som påpeget af Brook (2009) argumenterer Bolton og Boyd korrekt for, at Hochschilds teori ikke i tilstrækkelig grad indfanger følelsesarbejdets kompleksitet og modstridende karakter. Dette indebærer dog ikke nødvendigvis, at Hochschilds begreb om følelsesmæssigt arbejde bør kasseres, men at det kan teoretiseres yderligere.

Som en del af en yderligere teoretisering kan man anvende de to forfatteres opdeling af følelser i fire typologier: Pecuniary (økonomisk); Prescriptiv (præskriptiv); Presentational (præsentationsmæssig i den forstand, Goffmann anvender begrebet) og philanthropic (filantropisk).

Bolton og Boyd anvender typologierne til at vise, at kun en lille del af følelseskontrollen (den, der vedrører det direkte kommercielle) er påtvunget af virksomhederne og kommodificeret (tingsliggjort), mens to af følelseskontrollens kategorier omhandler frie former for følelseshåndtering. Alligevel mener jeg, at typologierne med fordel kan kobles med Hochschilds teori, da det i min optik ikke reelt er muligt at afkoble nogle af de fire typer af følelser, når man er på arbejde. Alle fire typer af følelser vil være en del af den "kompetencepakke", arbejdspladser køber. Dette gælder i særlig grad i velfærdsprofessionerne og især i pædagogisk arbejde, hvor der er flydende grænser mellem personlige og rent faglige kompetencer, og uanset hvor følelsen stammer fra og hvor fri, den i princippet er, bliver den kommodificeret.

Jeg vil også fremføre, at Hochschilds teori gælder for alle typer arbejde. Dette bygger jeg på Brooks forsvar (2009) for Hochschilds teori, hvor han gør rede for, at fordi Hochschild med begrebet 'emotional labour' henviser til arbejde, der sælges for en løn, kan teorien anvendes på alle former og grader af lønnet følelsesarbejde. Dette gælder også omsorgsprofessionelle, der ikke umiddelbart beskæftiger sig med

kommercielt arbejde, men som alligevel er underlagt arbejdsgiverens økonomiske forhold fx i form af besparelser.

Med denne kobling får jeg følgende otte kategorier, der kan fungere som analysebegreber med henblik på at forstå komplekse sammenhænge, hvor det bliver muligt at identificere, beskrive og undersøge forskellige former for følelshåndtering på en måde, der anvender Hochschilds teori og samtidig viser, at hendes teori kan indeholde de nuancer, der beskrives af Bolton og Boyd.

Kompetencepakken:

Dybden af følelseskontrol	Typer af følelshåndtering og -kontrol i arbejde, der indebærer følelsesmæssige krav og forventninger			
Surface acting	økonomisk	præskriptiv	Præsentationsmæssig	Filantropisk
Deep acting	økonomisk	Præskriptiv	Præsentationsmæssig	Filantropisk

5.6 Følelsesmæssigt arbejde, magt og selvteknologi

Med afsæt i Hochschilds teori har jeg ovenfor redegjort for mulige konsekvenser af et arbejde, hvor man skal kontrollere og udvise bestemte former for følelser og - set i et arbejdsgiverperspektiv - ideelt set også reelt have sådanne bestemte følelser. I bogen "The Managed Heart" beskriver Hochschild, hvordan medarbejdere direkte undervises i at vise - og til dels også at have bestemte følelser. Som jeg har redegjort for, er bestemte former for følelsesmæssig adfærd dels et krav (præskriptivt) i mange jobs dels nødvendigt for at beholde job og karriere, sådan at det egentligt kun er i princippet, at man er herre over egne følelser. Hochschilds teori kan belyse forhold i alle former for erhverv, selvom hun i det oprindelige arbejde, beskæftigede sig med ansatte i virksomheder, der skulle genere profit.

Jeg er ikke af den opfattelse, at socialpædagoger almindeligvis selv oplever, at de er tvunget eller presset til at have bestemte følelser og bestemte former for følelsesmæssig adfærd. Fra mit arbejde ved jeg dog, at socialpædagoger somme tider bliver nødt til at kontrollere eller undertrykke følelser for at håndtere belastende og urimelige udfordringer. Dette kan fx ske, når de er nødt til at acceptere en beboer, der ikke matcher stedets pædagogik, eller når de skal anvende bestemte pædagogiske metoder. Dette uddybes i afsnit 6.

Det er min overbevisning, at socialpædagoger i almindelighed oplever, at de frivilligt kontrollerer deres følelser og adfærd ud fra personlige og samfundsmæssige, etiske normer og professionelle forståelser, herunder den uddannelsesmæssige baggrund. Dette vil jeg ikke bestride, men i afsnit 6 vil jeg med Foucaults begreber om governmentality og selvteknologi belyse og nuancere denne frivillighed og den følelseskultur, den er båret af. Foucaults begreb om governmentality afdækker, hvordan individer og grupper af mennesker gennem indirekte og subtile magtformer tilegner sig holdninger og adfærdsformer, som er i overensstemmelse med myndighedernes ønsker (Mik-Meyer og Villadsen 2007).

5.7 Konfliktbegrebet

Begrebet konflikt bliver defineret på talrige måder. I Center for Konfliktløsning (CfK 2022) definerer man konflikter som "uoverensstemmelser, der indebærer spændinger i og mellem mennesker". Der er noget, som er i uoverensstemmelse, og som medfører en følelsesmæssig reaktion.

Organisationen 'Branche, Fællesskab, Arbejds miljø' (BFA 2022) anvender en definition, som i højere grad har fokus på magt- og handlemuligheder, men som i lighed med CfK's definition påpeger, at konflikter handler om følelser. I mit speciale læner jeg mig primært op ad den definition, der anvendes af BFA. Den er formuleret af den hollandske professor Van de Vliert: "*En situation hvor en eller flere personer føler, at de bliver forhindret i at gøre noget eller føler sig frustreret over de(n) anden/andre*".

BFA gør opmærksom på, at denne opfattelse af konflikt viser, "*at når den ene part oplever en situation som konfliktfyldt, så finder en konflikt sted*" samt, at konflikter indeholder voldsom energi og stærke følelser, der kan opleves som ubehagelige, men som også kan bruges til at forbedre arbejdsforholdene (Arbejds miljøweb.dk). Min empiri indeholder flere eksempler, der bekræfter, at konfliktbegrebet skal rumme mere end fysiske og verbale uenigheder og konfrontationer. Begrebet skal også rumme en oplevelse af handlingslammelse, fordi man ikke kan udføre sit professionelle virke, som fx når Kim fortæller om følelsen af magtesløshed, når en beboer reagerer med indadvendthed: "*... det vil sige, at de lukker sig inde eller gør skade på sig selv [...] det bliver ikke nødvendigvis opfattet som en konflikt, hvad jeg synes det er [...] altså dem, der vender tingene indad, for de kan være svære at nå simpelthen og hjælpe på en forsvarlige og pædagogisk måde så øh... der er altså det er belastende på en eller anden måde*".

BFA foreslår, at mennesker har brug for balance mellem egne behov og at tilhøre en gruppe, og at vi derfor "*kan (og skal) træne os til at blive gode til at lytte til og oversætte de ubehagelige følelser til konkrete ønsker og behov, som vi vil opnå. Men vi må også indse at hjertebanken, hurtig vejrtrækning og en ubehagelig fornemmelse i kroppen, altid vil være til stede som en del af at være i en konflikt. At kunne udholde ubehagelige følelser og at få styr på hvordan vi reagerer, når vi bliver presset, er derfor også en vigtig del af vores evne til at indgå konstruktivt i konflikter, - både indenfor og udenfor arbejdspladsen*".

I mit perspektiv kan dette synspunkt hos BFA tolkes som den holdning, at det er mennesker, som skal tilpasse sig vilkår og rammer i deres arbejdsliv og ikke omvendt. Denne holdning afspejler i øvrigt et neoliberalistisk paradigme, hvor mennesker skal være dedikerede til deres arbejde, positive, selvudviklende, være fleksible, ansvarlige, gode til at tilpasse sig konkurrencesamfundets normer, værdier osv. (Brinkmann 2007; Bovbjerg 2005).

Det er vigtigt, at konstruktive reaktioner ikke kun handler om, at individet kan styre egne følelser. Reaktioner skal også rettes mod rammerne. Det er en fejl at tro, at en positiv tilgang - som i positiv psykologi - alene handler om individets evner til at være positiv og konstruktiv og skabe noget for sig selv. Der skal også være fokus på, at rammerne er fordelagtige for individets muligheder (Brinkmann og Knoop 2016).

BFA skelner mellem varme (relationelle) og kolde (system) konflikter: "*Varme konflikter betegner situationer, hvor to eller flere mennesker er direkte involveret og hvor relationen mellem dem er anspændt på grund af en uenighed, som de har vanskeligt ved at løse. Kolde konflikter udspringer sig af de vilkår og rammebetingelser, som eksisterer på arbejdspladsen, og som bygger på de værdier og principper som fordeler goder og rettigheder til arbejdspladsens medarbejdere, ledere og brugere*" (BFA på Arbejds miljøweb.dk).

Denne skelnen mellem relationelle konflikter og systemkonflikter er i min optik lidt kategorisk og dikotomisk, men begreberne kan belyse, at konflikter mellem socialpædagoger og personer i målgruppen for deres arbejde kan blive oplevet og håndteret som relationelle konflikter, selvom de udspringer af vilkår og rammer. Det kan være situationer, hvor uenigheder håndteres som noget personligt mellem parterne, mens sagen dybest set handler om forhold i det sociale system. Det kan også være omvendt: at socialpædagoger kategoriserer og forskyder konflikter, som udspringer af direkte interpersonelle uenigheder, til at være systemkonflikter, fx situationer, hvor socialpædagoger forskyder en rimelig følelse af vrede over et andet menneskes voldsomme adfærd til en social indignation over den andens dårlige livsbetingelser. Denne forskydning opfattes som legitim, da socialpædagoger som udgangspunkt vil søge perspektiver og forklaringer, som er forsonende over for adfærd hos dem, der er målgruppen for deres arbejde.

Konfliktsituationer er komplekse, og der kan være forskydninger og vekselvirkning mellem relationelle konflikter og systemkonflikter i samme situation: Der kan være situationer, hvor en borger reagerer med en voldsom uhensigtsmæssig adfærd over for pædagogen. Konflikten er egentligt en systemkonflikt, da adfærden er udløst af strukturelt betingede forhold. I selve konflikten fremtræder den som en relationel konflikt. For borgeren, der er vred, er det en varm relationel konflikt, og vedkommende forholder sig derfor ikke til konfliktens strukturelle årsag. Socialpædagogerne rationaliserer borgerens handlinger og forskyder konflikten til at blive en systemkonflikt, fordi de vælger at forstå borgerens reaktion som et udtryk for de dårlige vilkår. Denne forskydning handler dels om en faglig håndtering af konflikter dels om strategier for at rumme vredesudbrud.

I encyklopædien 'Den Store Danske' forklarer professor Rolf Kuschel (2017), at der kan skelnes mellem personlige og sociale konflikter. Årsager til personlige konflikter skal findes i det intrapsykiske og behandles terapeutisk. Der er tale om uoverensstemmelse i intrapsykiske tilskyndelser eller gensidigt udelukkende motiver, normer og værdier, som midlertidigt eller varigt hæmmer individets handlemuligheder. Årsager til sociale konflikter skal findes i sociale relationer og løses gennem teknikker såsom forhandling, strejker, voldgift eller magtanvendelse. Socialpsykologisk rolleteori skelner mellem intra-rolle-konflikter og inter-rolle-konflikter. Der er tale om intra-rolle-konflikter, når der til en rolle stilles uforenelige krav i samme sociale system. Inter-rolle-konflikter opstår, når en person optræder i forskellige roller med divergerende krav (www.lex.dk). Jeg inddrager begreberne intra- og inter-rolle-konflikt for yderligt at udfolde og analysere kompleksiteten af konflikter.

6. Analyse og fortolkning

6.1 Indledende om analyser og fortolkninger

Mine analyser undersøger følelseskontrollerende og -regulerende strategier på tre niveauer: det samfundsmæssige, det institutionelle og det individuelle/subjektive niveau. Opdelingen har kun analytisk relevans. I praksis hænger niveauerne sammen og bliver præsenteret samlet i fire analysetemaer i det følgende. Det samfundsmæssige niveau handler om, at socialpædagogers følelseskontrollerende strategier både individuelt og kollektivt udtrykker samfundsmæssige forventninger og krav såvel som kulturelle normer om en etisk-humanistisk adfærd med respekt for menneskers autonomi (Villadsen 2007). Samtidig er socialpædagogisk praksis dybt påvirket af menneskesyn og konkurrencekrav i det neoliberalistiske

samfund samt en samfundsmæssig forventning, at socialpædagoger kan få livet til at fungere for disse unge og voksne målgrupper på trods af stadig forringede vilkår (Monrad 2017).

I mine analyser arbejder jeg ud fra den opfattelse, at det moderne arbejdsliv generelt er præget af medarbejderes selvteknologier, hvor succes og fiaskoer er blevet individualiseret (Humble & Pedersen 2010). Derfor kan de være motiveret til at skjule dårlige oplevelser og mistrivsel som følge af udfordringer med at klare konflikter på en professionel måde.

Det institutionelle niveau afspejler samfundet men her ses yderligere, at socialpædagogers strategier styres af forventninger indlejret i tidens pædagogiske diskurser, i professionen og i normer på arbejdspladsen (Villadsen 2007). Dette gælder fx i krav om en anerkendende tilgang og relationskompetence som en forudsætning for, at man kan arbejde med det enkelte menneske, hvilket indebærer særlige krav til følelsesmæssig håndtering. (Selv)forventninger om, at socialpædagoger på en robust måde kan håndtere følelser i konfliktsituationer, kan påvirke, hvad de oplever som legitimt at fortælle ledelse og kolleger. Derved vanskeliggøres 'other emotion management' (Poder 2010), dvs. et kollegialt følelsesarbejde, som kan forebygge alvorlig mistrivsel i arbejdet. I mit arbejdsliv har jeg oplevet, at undertrykkelse og kontrol af følelser kan være et udtryk for, at etiske grænser er blevet rykket, så der er opstået en særlig "normalitet", hvor en ellers uacceptabel adfærd tolereres, og hvor socialpædagoger af den grund undlader at give de unge et reelt og værdigt modspil, der kunne give læring og udvikling.

Det individuelle og subjektive niveau skal ses i lyset af de andre niveauer, da socialpædagogers strategier er samfundsmæssig og institutionelt formet, men ydermere vil opvækstvilkår og livserfaringer forme, hvad hver især registrerer og eksternaliserer som følelsesmæssige udfordringer. På det individuelle niveau kan følelseskontrollerende strategier være et udtryk for berøringsangst, konfliktangst, angst for ikke at slå til, behov for at virke usårlig eller andet, som kan have rødder i livshistorien (Michaelsen 2019). Der er tale om psykodynamiske/psykosociale drivkræfter, som ikke bør ignoreres, når mennesker øver sig i konfliktløsninger, som både er konstruktive for konfliktens udfald og positivt befordrende for dem selv. På denne måde kommer læringsprocesteori ind i billedet.

6.2 Tema: Uddannelse, erfaring og faglig identitet

Uddannelsen

Siden 1992 har pædagoguddannelsen været en 3,5-årig mellemlang videregående uddannelse. I 2006 blev den til en professionsbacheloruddannelse. Med en uddannelsesreform, som trådte i kraft i 2014, blev uddannelsens teoretiske vidensgrundlag styrket. Det skete på baggrund af anbefalinger fra en ekspertgruppe om at udvide vidensgrundlaget fra at være professions- og udviklingsbaseret til at være forskningsbaseret (Følgegruppen 2012). Samtidig blev uddannelsen opdelt i tre specialiseringsområder. Det ene område er social- og specialpædagogik, der er det empiriske område, jeg arbejder med. Uddannelsens specialiseringsdel inkluderer et års praktik.

I det socialpædagogiske arbejdsfelt er der stadig mange ansatte med den tidligere generalistuddannelse, hvor der var en såkaldt mild specialisering i form af specielle praktikker. Andre har den helt specialiserede socialpædagoguddannelse, der fandtes frem til 1992.

Uddannelsen til socialpædagog er i dag relativt specialiseret, men man bliver uddannet inden for meget brede og overordnede kategorier af målgrupper. Dette sker ud fra den uddannelsestænkning, at store dele af de nødvendige kompetencer er generelle for alle socialpædagogiske områder og diagnoser, samt at

specielle kompetencer læres i uddannelsens praktikker, som med den nuværende uddannelse har fået et større ansvar for at tilbyde kvalificeret undervisning i praktikperioden (Følgegruppen 2012).

Den forståelse, at socialpædagogers brede uddannelse fungerer tilstrækkeligt på tværs af specifikke målgrupper, er blevet presset af en tiltagende patologiseringstendens (Brinkman 2007), hvor et markant øget antal personer i målgrupperne for socialpædagogik har en psykiatrisk diagnose. Fagpersoner med mere magt og autoritet end socialpædagoger, og som ofte arbejder ud fra et andet paradigme og et andet vidensgrundlag, har monopol på at stille diagnoser. Diagnoserne udløser økonomiske ressourcer og afgør indsatser, fagsprog, standarder og behandlinger, som alt sammen er styrende for det socialpædagogiske arbejde, uden at socialpædagogerne får mulighed for at have den bagvedliggende viden (Kamp og Dybbroe 2013).

Den øgede patologiseringstendens og flere faggruppers indflydelse på praksis stiller krav om mere specialiseret viden, hvilket også efterlyses af flere af mine informanter. Kim fortæller, at han er ansat et sted med en særlig målgruppe, men nogle af dem har også andre diagnoser: *"Der kan være angst. Der kan være depression. Der kan være selvmordstanker. Der kan være lidt af hvert"*, og videre forklarer Kim: *"... vi er her for at tage hånd om deres [...]. Vi er ikke her for at tage hånd om deres depressioner eller hvad det nu kan være. Det er vi ikke uddannet til ... øh, vi er ikke uddannet til at håndtere angst, vi er ikke uddannet til at håndtere selvmordstanker øh. Det er der ... altså så kan vi sende dem hen til nogen, der er det, men det fylder jo også i huset, så altså det påvirker da"*. Ane supplerer ved at udtrykker skuffelse over, at socialpædagoger ikke uddannes mere specialiseret: *"da jeg tog uddannelsen, var jeg egentlig dybt skuffet, hvis man kan sige det sådan over, hvor meget jeg fik at vide om normalområdet, hvor jeg sidder og tænker, hvad kan jeg bruge det til"*. Disse eksempler fra min empiri illustrerer ikke blot arbejdets kompleksitet. Det viser en følelse af utilstrækkelig viden og handlekompetence trods en specialiseret professionsbacheloruddannelse - og i min tolkning også en følelse af magtesløshed.

Den socialpædagogiske uddannelse fører til en velfærdsprofession eller det, der ofte omtales som en semiprofession (Staugaard 2017). Dette er ikke en profession i den traditionelle weberianske forståelse af professionsbegrebet, hvor et fag er kendetegnet ved en autonomi, autoritet, et særligt teoretisk grundlag, mere eller mindre monopoliseret viden, en særlig professionsetik, og ret til at vurdere og udvikle eget felt (Ibid.). Socialpædagoger har traditionelt haft en vis grad af autonomi mv. som kunne minde om de klassiske professionsmarkører. De muligheder er dog indskrænket som følge af den øgede diagnostisering, som beskrevet ovenfor, samt med konceptualisering af metoder og en markedsføring af socialpædagogisk arbejde, som jeg beskriver i de følgende afsnit.

Konceptualisering af pædagogisk praksis

Den tiltagende akademisering af uddannelsen (Staugaard 2017) er sket samtidig med - og som en konsekvens af - en samfundsudvikling, hvor der i socialt og pædagogisk arbejde generelt er blevet stillet øgede krav om evidens- og teoribasering og dokumentation af indsatser og resultater (Hjort 2012). Anvendelse af teori- og evidensbaserede praksisformer, som fx Low Arousal, der dokumenteres og evalueres systematisk, kan selvfølgelig højne kvaliteten i socialpædagogisk arbejde, men udviklingen har samtidig medført en øget konceptualisering og instrumentalisering af de pædagogiske indsatser og relationer mellem pædagoger og de mennesker, de arbejder med (Hagedorn-Rasmussen, Warring, Aabro 2021).

Konceptualisering og instrumentalisering af pædagogisk praksis har betydning for tilgange i konfliktsituationer og dermed også for socialpædagogers følelshåndtering, fx når de med en Low Arousal tilgang skal udvise meget ro. Dette rejser spørgsmålet om, hvorvidt konceptualiserede teori- og

evidensbaserede tilgange kan skabe intrarollekonflikter (pga. uforenelige krav) som følge af dissonans mellem metodens foreskrevne adfærd og pædagogers autentiske holdninger og følelser. Videre rejser det spørgsmålet om, hvorvidt dette, som beskrevet af Hochschild, kan medføre en belastning i form af at skulle bygge bro mellem det, der skal foregives i arbejdslivet og det, der virkelig føles. I socialpædagogisk arbejde kan der desuden være tale om en særlig belastning, fordi autenticitet er et professionsideal i socialpædagogik. Processen med at tilpasse arbejdslivets/metodernes forventninger og krav med den enkelte socialpædagogs autentiske følelser kan beskrives som en bevægelse fra surface acting til deep acting, hvor der er risiko for, at man bliver fremmedgjort fra sig selv, fordi arbejdslivets krav er dominerende på bekostning af de autentiske følelser (Hochschild 1983:90).

Fie beskriver en sådan oplevelse af dissonans mellem en fordret adfærd og autentiske følelser: *"nogle gange når man skal have forståelse for at deres særinteresser er så superspændende og man skal køre med på, fordi det er det der giver dem livskvalitet, det er det, der giver dem glæde nu [...] så kan jeg godt føle, jeg giver falske følelser fra min side af for at de får det bedre, men det er ikke fordi, det er negativt det er bare fordi det er det der skal til"*. Fie oplever, at hun viser falske følelser, selv om der er tale om, at hun er professionel for at understøtte et andet menneske. Hun har behov for at understrege, at det ikke er negativt og forklarer videre: *"Jeg føler det er det, der giver beboeren/borgeren glæde at jeg viser interesse 'åh det er fedt, ej det vil jeg gerne høre mere om', selvom jeg inderst inde siger - det interesser mig slet ikke. Så er det det, der er en del af jobbet"*.

Når Fie understreger, at den forestillede interesse er en del af jobbet, rejser det et spørgsmål om, hvorvidt hun udtrykker falske følelser eller blot bruger en konceptualiseret eller instrumentaliseret pædagogisk teknik, så problemet derfor bliver, at hun af metodemæssige hensyn ikke føler sig autentisk. Hun står i et dilemma mellem en professionel adfærd og følelsen af autenticitet, og hun bygger bro ved at overbevise sig selv om det legitime i en adfærd, hun ikke oplever som autentisk.

Udover, at konceptualisering og instrumentalisering af pædagogiske tilgange som kan give en oplevelse af at være uautentisk, ser jeg det problem, at det kan medføre en statisk praksis, hvor fagprofessionelle ikke udfordres til kontinuerlige, dynamiske og kritiske drøftelser af, hvad der er en god praksis i forskellige situationer. Fx betyder Low Arousal, som er en meget udbredt tilgang i pædagogisk praksis, at der skal handles på helt bestemte måder i konfliktsituationer, sådan som det beskrives af en informant: *"hvis vi snakker om øh en borger, der er udadreagerende, så prøver man i det øjeblik, man erkender og opdager, at der er en konflikt, at nedtrappe den, det vil sige, man fjerner sig, man snakker meget stille og roligt øh og man går måske helt væk fra situationen"* og videre: *"vi skal jo faktisk følge den adfærd, at vi nedtrapper konflikten så hurtigt som muligt [...] altså, jeg ville komme til samtale, hvis jeg optrappede konflikten, hvis der var en beboer, der ville kaste et eller andet efter mig, og jeg gik hen og på en eller anden måde fysisk stoppede handlingen, det vil sige holde om hånden eller armen eller et eller andet"*.

Det er ikke meningsfuldt at argumentere mod en venlig og rolig tilgang til konflikter, men der kan være konflikter, hvor andre former for pædagogisk handling kan være hensigtsmæssig eller nødvendig fx af sikkerhedsmæssige grunde. Jeg ved fra egen praksis, at en ægte, autentisk indignation kan bryde en mur, så man bliver forstået og respekteret, og med den autenticitet kommer man til at afspejle de reaktioner, den anden vil møde i andre (ikke socialpædagogiske) sammenhænge. Min empiri understøtter denne erfaring: *"... i perioder måtte [jeg] også lige for at få kontakt til mine beboergruppe råbe højt, ligesom de gjorde, men det var ligesom for at bryde deres mønster"*.

Jeg er ikke modstander af, at pædagogisk praksis baseres på koncepter og metoder, der bygger på en solid og teoretisk viden. Tværtimod. Min bekymring handler udelukkende om forsimplet og dogmatisk

anvendelse af metoder, uden at socialpædagogerne får et grundigt kendskab til den bagvedliggende teori. I min optik kan forsimpling til meget enkle anvendelsesorienterede metoder betyde, at de enkelte metoders særlige karakteristika og kvaliteter reduceres til selvfølgeligheder, man ikke kan være uenig i og derfor ikke udfordrer. Et overfladisk metodekendskab samt anvendelse af forsimplede koncepter kan desuden vanskeliggøre udvikling og udnyttelse af metoders potentialer. Når der fx arbejdes med 'Low Arousal', bør det professionsuddannede personale tilbydes mulighed for at tilegne sig et grundigt kendskab til den bagvedliggende teori, som bygger på neurovidenskab, behaviorisme og kognitionsteori. Socialpædagogers kritiske, reflektive vurderinger, autoritet og dømmekraft risikerer at blive nedvurderet til fordel for koncepter (Hagedorn-Rasmussen, Warring, Aabro 2021). Dette kan betyde mangel på fleksibilitet og nuancerede handlemuligheder, hvor man tilpasser handlinger til konkrete relationer, situationer og kontekster.

Erfaringens betydning

Erfaring har betydning for, hvordan socialpædagoger håndterer konflikter og egne følelser i forbindelse med konflikter. Fx har en canadisk undersøgelse blandt børnehavepædagoger vist en signifikant forskel på, hvordan nyuddannede og erfarne medarbejdere håndterer følelser. De nyuddannede arbejder i højere grad end deres erfarne kolleger på reelt at have de følelser, de mener, de skal vise, fordi de opfatter dem som forventelige og frugtbare i arbejdet: *"deep acting occurred more frequently among younger workers. They may have viewed their profession in idealistic terms, with deep acting providing a greater sense of control and authenticity in meeting client demands"* (Lee & Brotheridge 2011: 414). Den canadiske undersøgelse påpeger tre strategier: 1) pålægger ikke sig selv at have bestemte (positive) følelser over for klienter og brugere. Kravet handler alene om at kunne skjule sine følelser og fremtræde professionelt, 2) forsøger at tilpasse følelserne (deep acting), sådan som de nyuddannede er mere tilbøjelige til, 3) "faker" sine følelser, altså at man giver udtryk for følelser, man ikke reelt har. Dette skaber opmærksom på forskellen mellem at "fake" og skjule en følelse. De erfarne i den canadiske undersøgelse udtrykker ikke falske følelser, men skjuler somme tider deres følelser. I min optik, er dette ikke en deep acting, fordi de erfarne forbliver autentiske og loyale over for sig selv. I princippet kan der dog være tale om, at der allerede er foregået en deep acting, så de erfarnes følelser er i overensstemmelse med det, der bør føles.

Den canadiske undersøgelse viser, at uerfarne pædagoger bruger mere psykisk energi på et følelsesarbejde, hvor de gennem deep acting tilpasser deres følelser til krav, forventninger og selvforventninger. Min empiri supplerer ved at vise andre aspekter af erfaringens betydning. Flere udsagn viser, at de uerfarne socialpædagoger ikke bare bruger mere psykisk energi på følelsesarbejde. De er også i en mere udsat position. Bo fortæller: *"Jeg føler mig efterhånden klædt på til det, og jeg føler mig erfaren til at kunne se mønstre, som jeg ikke kunne se før, og vi kan jo også se på statistikkerne, at dem [kolleger], der har været her kortest tid, de kommer mest til skade sådan fysisk ... og så aftager det over tid"*. Fie fortæller, at hun som nyuddannet reagerede anderledes end nu: *"Jeg tror det er lidt en øvelsesproces noget af det øh fordi ude på min gamle afdeling, der blev jeg faktisk chokeret første gang"*, og Ane fortæller, at hun med erfaringen har lært at trække sig, og: *"I starten der havde jeg ikke noget imod at være i de fysiske konflikter, men dem bryder jeg mig ikke om [mere] og vil helst undgå, øh fordi, ja jeg ved ikke, måske er jeg blevet mere eftertænksom, om hvad kan det udvikle sig til og har et ansvar derhjemme, og så, jeg tror at, ja jeg bliver bange nogle gange"*. Svaret her fra Ane kan ses som en mulig forklaring på, at nyuddannede kommer mere til skade end de erfarne, sådan som Bo har påpeget.

En forklaring på forskelle mellem erfarne og uerfarnes socialpædagogers følelseshåndtering kan være, at de erfarne har lært at trække sig som en metode i konflikthåndtering (low arousal). En anden forklaring kan være, at de gennem erfaringer i arbejdet har lært at prioritere, hvad der er en konflikt værd: *"det har noget*

med erfaring at gøre at man tager, måske lige trækker vejret en ekstra gang og siger okay så tager vi den på et andet tidspunkt og har ikke den der forventning til en selv om at opgaven skal løses lige nu og her, men at det tager tid og det skal nok komme, men det tager bare meget længere tid end man gerne vil". En tredje forklaring kan være, at socialpædagoger med tiden får erfaringer, som får dem til at trække sig for at beskytte sig selv mod vold, ekstra arbejde eller ekstra administration, der ikke altid bliver tid til eller taget hånd om i et presset arbejdsliv.

Erfaring kan ikke erstatte socialpædagogers uddannelsesmæssige baggrund: *"Når du er uddannet pædagog, så lærer du mange konfliktnedtrappende modeller, som der ligger på rygraden, det er ikke altid du tænker over [det]".* I dette udsagn peger informanten, som er relativt nyuddannet, eksplicit på uddannelsens betydning, selvom vedkommende har en del års erfaring som medhjælper inden for sit arbejdsområde. Med udsagnet om, at metoden ligger på rygraden, får informanten samtidig peget på erfaringens betydning, men selvom både erfaring og uddannelse har betydning, er det i min optik vigtigt at skelne, når man undersøger, hvordan konflikter og følelser håndteres. Man lærer meget gennem erfaringer i praksis. Det er dog gennem en uddannelse, man bliver en del af en profession, som indebærer en række forventninger og selvforventninger om etik, ansvar, dømmekraft, faglig identitet og lignende, der har betydning for følelshåndtering i arbejdslivet (Høgsbro 2018). Dette sker, selvom den klassiske professionsopfattelse er under pres i det neoliberalistiske samfund (Dahl 2005; Järvinen og Mik-Meyer 2012), hvor den professionelle ikke har tidligere tiders autonomi og autoritet mv.

Professionelles oplevelse af krav og ansvar

Pædagoguddannelsen har i høj grad fokus på at skabe handlekompetence (Buus 2008). Uddannelsens niveau, det tilhørende ansvar i praksis (i modsætning til ikke-uddannede medhjælperes ansvar) samt socialpædagogers faglige identitet og orienteringen mod handlinger og problemløsning kan skabe stress, følelse af magtesløshed og frustrationer, når konfliktsituationer gør det umuligt for dem at handle. Det er den faglige kompetence, der udfordres, når konfliktsituationer ikke kan forebygges, og når der ikke kan skabes handlemuligheder eller løsninger. Som påpeget af Høgsbro (2018) oplever uddannede pædagoger en langt større belastning i konfliktsituationer end de pædagogiske medhjælperere. Forklaringen kan være, at den pædagogiske kompetence er en del af de professionelles identitet og selvfølelse og samtidig en del af deres personlige sikkerhed: *"Når der opstår en uforudset situation, stiller det spørgsmål til hele denne kompetence, den personlige faglige kompetence og ens evne til at forudse konflikters opståen og dermed den faglighed som er en helt væsentlig del af deres personlige sikkerhed"* (Ibid.:72).

Høgsbro har i et forskningsprojekt om konflikthåndtering på botilbud for mennesker med kognitive problemer mødt erfarne pædagoger, der fysisk og psykisk havde følt sig sikre på, at de kunne håndtere enhver situation, men som blev stærkt påvirket af situationer, der eskalerede på uforudsete måder. I nogle tilfælde var konsekvenserne en generel frygt og angstreaktioner. De pædagogiske medhjælperere reagerede ikke lige så stærkt. Ifølge Høgsbro kunne denne forskel skyldes, at medhjælperne ikke stiller så høje krav til sig selv, og at de kan overlade ansvaret til de uddannede pædagoger. Et udsagn i min empiri understøtter denne forskel mellem socialpædagoger og det ufaglærte personale: *"jeg mærker en forskel mellem det faglærte og det ufaglærte personale – jeg tænker at noget af det blandt andet handler om, at det faglærte personale har et videnskabsteoretisk ståsted. Har været igennem det på uddannelsen og så videre, og derfor ser mere dynamisk på praksis i forhold til at se det som en mere statisk ting, hvor ting ikke kan ændres, så der opstår – der løser man konflikter på en anden måde. Så låser vi døren i stedet for at finde ud af, hvordan kan vi undgå at det her sker en anden gang".*

Oplevelsen af, at man som socialpædagog har et vidensgrundlag, som medfører et særligt ansvar for at kunne forebygge konflikter, ses også i dette udsagn: *jeg har også stået i situationer, hvor jeg har slået mig*

selv oven i hovedet og tænkt 'det her kunne jeg jo have forudset, hvis jeg havde tænkt mig lidt om'. Jeg har i den situation været lidt for oversikker", og i direkte forlængelse af denne selvkritik over ikke at have forudset en bestemt situation, udtrykker socialpædagogen et krav til sig selv om at være positiv, selvom der er tale om potentielt farlige sammenhænge: "Det er ikke engang angst. Det er en frygt. For nogle gange. De der mennesker, de er mega-farlige ... men faren er bare, hvis jeg bliver ved med at gå ud fra det, så sætter jeg præg på den udvikling, jeg ser hos forskellige mennesker. Jeg vælger at prøve at tro på, at det lykkes i stedet for at begrænse, så tingene skal videre i stedet for at kigge på, hvad der kan gå galt".

Det særlige ansvar for at forebygge konflikter ses også i interviewet med Kim, som fortæller, at det altid er personalet, der begår fejl, når der er konflikter: "Der skal man være bevidst om, at det faktisk er os, der gør et eller andet. Øh. Det hjælper på at få det afsluttet også, at man ikke skyder det over på beboeren. Det er ikke beboeren, der har en eller fejl. Det er os, der har en fejl". Selvom Kim ikke skelner mellem socialpædagoger og andre faggrupper, viser det en socialpædagogs holdning om, at det er personalet, der har hele ansvaret, hvilket er et stort krav at stille i et arbejde med mennesker, som kan udvise krævende former for adfærd.

6.3 Tema: Den neoliberalistiske velfærdsstat som arbejdsgiver og rammesætter

Siden 1980'erne er der sket en forskydning fra den klassiske velfærdsstat til liberalisering af velfærdsstaten. Det følgende handler om denne udvikling, da sociale og pædagogiske institutioner altid vil afspejle den til enhver tid herskende sociale orden i forhold til den samfundsmæssige opgave, de forventes at løse (Hansen 2014).

Under den klassiske velfærdsstat var målet at udligne sociale og økonomiske forskelle med henblik på at skabe et retfærdigt samfund. Øget lighed og retfærdighed blev anset for et redskab til at sikre samfundets sammenhængskraft, og kompensation og forsørgelse var en legitim del af løsningen.

I den neoliberalistiske velfærdsstat handler sociale og pædagogiske indsatser om at få alle borgere til at deltage aktivt i samfundslivet. Formålet er at mobilisere samfundets ressourcer i den globale konkurrence. Forsørgelse bliver betragtet som en måde at gøre mennesker passive på og fratager den enkelte ansvaret for eget liv. Derfor er det afgørende, at få mennesker til at forsørge sig selv og bidrage til samfundet (Hansen 2014).

Det neoliberalistiske menneskesyn kommer blandt andet til udtryk i denne formulering fra Beskæftigelsesministeriet under VK-regeringen, 2006: "Det handler om menneskesyn. Regeringen vil ikke være med til at opgive mennesker. Alle skal have en chance for et liv med arbejde. Når vi så ovenikøbet ved, at mennesker, som har været på kontanthjælp i adskillige år, kan komme i arbejde, så skal de ikke sendes på en permanent passiv forsørgelsesordning" (Fallov, Nissen og Ringø 2019).

Dette menneskesyn og synet på sociale og pædagogiske problemer rammesætter vilkår for borgere, der har brug for hjælp, og vil påvirke deres selvbillede i negativ retning (Pultz 2018). Den hjælp, de modtager, er blevet et problem, frem for en del af en løsning på sociale skævheder i samfundet. Som Pultz (2018: 82) beskriver det, dækker aktiveringsparadigmet "kort sagt over et skifte fra, at staten forsørger passive arbejdsløse borgere til, at de skal gøre sig fortjent til at være på offentlig forsørgelse gennem særlige aktiviteter både i form af at stå til rådighed for arbejdsmarkedet og ved at leve op til et aktivitetskrav".

Den neoliberalistiske stats menneskesyn og formål med sociale og pædagogiske indsatser rammesætter det socialpædagogiske arbejde både i forhold til definition af risici i samfundet og dermed også målgrupper og

indsatsernes formål (Järvinen og Mik-Meyer 2012). Dette påvirker socialpædagogers opgaver og derigennem deres professionsforståelse og metoder. Socialpædagoger er underlagt velfærdsstatens krav og formål med socialpædagogiske tilbud, men der kan opstå interrollekonflikter (forskellige roller med divergerende krav), når disse krav og formål ikke harmonerer med socialpædagogernes faglighed, erfaringer og forståelser.

På et spørgsmål om, hvorvidt samfundsmæssige krav og forventninger påvirker socialpædagogers strategier i konflikthåndtering, svarer Kim: *"Vi er nødt til at snakke med skole eller job eller hvad det kan være, hvis der er problemer, og der kan være ret mange og lange snakke. Jeg snakkede med STU, særlig tilrettelagt undervisning, da du kom. Øh skal snakke med dem igen, for vi har problemer med - for dem er det en elev, for os er det en beboer, som ikke kan passe STU, så er der en kommune lige pludselig som siger, jamen vi betaler faktisk for, at X går i STU. Det gør X ikke, hvad skal vi så gøre ved det? Skal vi så betale mere? Der er man sgu da presset ..."*. Udsagnet viser noget om krav til resultater i det socialpædagogiske arbejde. Kim udtrykker bekymring for, om kommunen fortsat vil betale, hvis den unge ikke passer sit STU-forløb. For kommunen er formålet, at den unge er i et aktivitetsforløb. Heri ligger flere former for økonomisk pres: Der er et aktivitetssted, som modtager betaling fra kommunen. Den unge skal gøre sig "fortjent" til en social ydelse ved at følge et STU-forløb. Hertil kommer, at kommunen betaler for den unges ophold på det sted, hvor Kim arbejder, og hvor de skal leve op til udviklingsmål for den unge. Uanset hvilket motiv, der er tale om, kan det stærke fokus på aktivitet være i konflikt med socialpædagogernes vurdering af den unges primære udfordringer og behov. Det kan indimellem være en følelsesmæssig belastende kamp for socialpædagogerne at få tilgodeset disse behov i kategorien 'uproduktive' behov, såsom ro, stabilitet, kreativitet, tryghed, afslapning, fællesskab, fordybelse og kærlighed, sådan som det er beskrevet af Fallov, Nissen og Ringø (2019).

Markedsgørelse af socialpædagogisk arbejde

Parallelt med neoliberaliseringen er den offentlige sektor siden 1980'erne blevet formet af en styringslogik med betegnelsen New Public Management (NPM), der omfatter forskelligartede tiltag med henblik på effektivisering og optimering, brugerorientering, afbureaukratisering af den offentlige sektor samt decentralisering og udlicitering til private aktører.

New Public Management handler ikke bare om udviklingen af en ny styringslogik. Der er også tale om en helt ny velfærdsfilosofi, som bygger på den antagelse, at det ligger i menneskers og institutioners natur at være selviske og stræbe efter egeninteresse. Det skal kunne betale sig at gøre en indsats, og konkurrence får mennesker til at oppe sig (Hjort 2012). I den klassiske velfærdsstat byggede velfærden på et humanistisk princip om at skabe de bedst mulige livsbetingelser for alle mennesker, mens velfærdsydelser i dagens konkurrencestat skal kunne betale sig økonomisk som en støtte for statens konkurrencedygtighed (Ibid.).

I stedet for den klassiske velfærdsstats orientering mod en pligtetik, orienterer konkurrencestaten sig mod en nyttekalkule, hvor der er risiko for, at det enkelte menneske blive reduceret til et middel til økonomisk vækst. Hensynet til den svage og fællesskabet er nedprioriteret til fordel for hensynet til forbrugeren og skatteborgerne (Ibid.). Dette kan være en udfordring for faggrupper som socialpædagoger, der udfordres med dilemmaer om at handle pligtetisk versus nytteetisk, og presses, fordi *"offentlighedens traditionelle forventninger til de offentligt ansattes humane sindelag, universelle pligttopfyldenhed og rationelle bevæggrunde"* stadig er gældende, og *"stærkt stillede borgere kræver i dag som forbrugere hver især det bedste inden for velfærd: stort engagement, høj kvalitet og mange informationer"* (ibid.:63).

Sådanne forventninger om ansattes humane sindelag kommer blandt andet til udtryk i dette udsagn fra Bo: *"Jeg har selv stået over for en forstander og sagt 'det her kan vi ikke'. Hvor min forstander dengang - det er*

langt tid siden - har sagt, at alternativet er, at den person havner i spændetrøje. Hvad har du lyst til?". Bo fortæller her om en leders forventning om, at det humane hensyn kan tilsidesætte socialpædagogers krav om ordentlige vilkår i arbejdet og i tilbud til beboeren. Opgaven blev løst. Borgeren kunne blive på stedet, selvom Bo oplevede lederens argument som "en tarvelig måde at manipulere på". I dette eksempel appelleres der til en filantropisk adfærd, forstået som en frivillig, næstekærlig adfærd, men da det ligger i uddannelsen, i forventninger til- og selvforventninger hos socialpædagoger, at de repræsenterer det humane i vores samfund, og da lederen presser til en handling, er der samtidig tale om en præsentationsmæssig og præsriptiv adfærd og følelseskontrol, jf. kompetencepakken (som beskrevet i afsnit 5.5).

NPM har medført en udbredt målstyring i den offentlige sektor. Det vil sige, at der skal styres efter fastsatte mål, og at ydelserne skal kunne måles. Formålet er at "*sikre mest mulig velfærd for pengene*" og at skabe et incitament til rationaliseringer med henblik på identifikation af overflødige opgaver og derigennem produktion af "*mere kvalitet for færre penge*" (Hjort 2012:27). Målstyring medfører, at ydelserne skal kunne kategoriseres, beskrives i indikatorer, standardiseres og evalueres (Ibid).

Markedsgørelsen af velfærdsydelser, der tidligere lå i statens regi (Hjort 2012; Järvinen og Mik-Meyer 2012), har betydet, at sociale og pædagogiske institutioner er blevet til leverandører af produkter til kommuner og forbrugere, der i princippet kan vælge frit. Denne markedsgørelse har medført en ændring af arbejdets indhold og vilkår, hvor hensynet til "kunderne" og dermed institutionens indtægter er en styrende faktor. Dette fremgår i et udsagn, hvor informanten fortæller, at der i konfliktsituationer bliver taget hånd om socialpædagogernes følelser af hensyn til servicen (kunderne): "*det er en del af firmaets politik, fordi hvis det [en konfliktoplevelse] påvirker så meget, at det går ud over servicen, så skal det selvfølgelig håndteres på professionel vis*".

Markedsgørelsen har betydet, at velfærdsprofessionelle befinder sig på et marked af kontraktprægede relationer (Järvinen og Mik-Meyer 2012), og at socialpædagogisk arbejde i tiltagende grad handler om, at institutionerne skal kunne "sælge sig selv" bedst muligt gennem detaljerede varedeklarationer og prisfastsættelser med præcise beskrivelser af værdier, metoder og resultater. Der er kommet en stor udbredelse af koncepter som f.eks. er "*opbygget som prissatte moduler plus forskellige tilkøbsordninger og abonnementer*" (Hagedorn-Rasmussen, Warring, Aabro 2021:143). "*Antagelsen som gør et koncept succesfuldt, er med andre ord, at det, der virker i en kontekst, også virker i andre kontekster*" (ibid: 144). Derved bliver praksisformer i nogen grad konceptualiseret, så alle i en målgruppe ikke kun behandles lige, men mere eller mindre ensartet. Institutionernes forskellige kvaliteter reduceres, og socialpædagoger søges styret efter koncepter på bekostning af professionelle vurderinger, som fx i dette udsagn, hvor Bo fortæller om et kursus i Low Arousal, der er en meget anvendt metode i socialpædagogisk arbejde: "*Da jeg var på kursus, da står [...] [underviseren] her og siger at man skal holde munden lukket, fordi der er nogle undersøgelser, der viser, at hvis du blotter dine tænder, så virker det konfronterende, for det gør det hos hunde*".

Institutionerne udbyder deres ydelser blandt andet gennem tilbudsportalen i konkurrence med både private, selvejende og andre offentlige aktører, og da de enkelte institutioners økonomi og dermed eksistens afhænger af, om de kan levere de ydelser, kommunen efterspørger, er kommunerne også blevet til deres kunder. Det er denne situation, der er tale om i det tidligere citerede udsagn, hvor Kim udtrykker bekymring for, om kommunen fortsat vil betale, når den unge ikke passer sit STU-forløb. For at kunden (kommunen) skal kunne sikre sig dokumentation for, at varen er evidensbaseret og bliver leveret som fastsat i kontrakten, er der desuden opstået en omfattende kontrol og evalueringskultur (Hjort 2012).

Den direkte økonomistyring af socialpædagogisk arbejde har betydet, at socialpædagoger kan blive nødt til at acceptere kompromisser, hvor de må afstå fra den pædagogiske praksis, de vurderer som den rigtige eller mest egnede, mod at kunne modtage eller beholde en beboer/bruger. Dette kan være både udfordrende og frustrerende, som Fie fortæller: *"der kommer noget frustration over, når vi ikke føler, vi kan yde den rette pædagogiske tilgang, der skal til, men det er ikke det huset tilbyder"*. På et spørgsmål om, hvorvidt socialpædagoger undlader at gå ind i konflikter, fordi man er nødt til at affinde sig med en beboer, som er fejlplaceret eller som institutionen er afhængig af, svarer Bo: *"ja, det oplever vi med jævne mellemrum. Og da, gør vi hvad vi kan for at indrette os ud af det"*.

Min empiri understøtter mine egne erfaringer med, at et bosted af økonomiske grunde bliver nødt til at acceptere en kommunes placering af en person, selvom stedet ikke er understøttende for vedkommende, og selvom placeringen er problematisk for stedets øvrige beboere og for de ansatte. Dette kan betyde, at der skal indgås frustrerende kompromisser med stedets pædagogiske linje og med socialpædagogernes faglighed. Det kan være vanskeligt at undgå konflikter, fordi man ikke har ressourcer til at tilbyde en hensigtsmæssig støtte eller ikke har de nødvendige magtbeføjelser og sikkerhedsforanstaltninger. Som beskrevet i afsnit 5.7 kan en systemkonflikt, som består i en uhensigtsmæssig placering, få form af en relationel konflikt, som fx i et tilfælde fra mit eget arbejde, hvor jeg har oplevet, at en fejlplaceret beboers adfærd var så voldsom, at bostedets øvrige beboere og socialpædagoger havde svært ved at tolerere den pågældende person, fx når hun kom afføring i maden.

I min optik vil sådanne tilfælde kræve en del af socialpædagogernes evner til følelsesmæssig kontrol i forhold til en problematisk adfærd. Umiddelbart synes det måske ikke oplagt at sammenligne med Hochschilds forskning, hvor stewardesser skal behandle kunder med udsøgt venlighed, selvom de af den grund kan blive nødt til at affinde sig med udfordrende adfærd, men der er i begge tilfælde tale om, at medarbejdere kan vælge at håndtere følelsesmæssigt pres ved at finde forsonende bevæggrunde og formildende forklaringer for en adfærd, man i andre sammenhænge ikke ville affinde sig med, og som i socialpædagogiske sammenhænge egentligt burde foranledige, at personen fik et mere passende socialpædagogisk tilbud.

I den kontraktprægede, pædagogiske praksis kan kravene om følelseskontrol kategoriseres som økonomiske og præskriptive. Samtidig er det socialpædagogiske arbejde i høj grad funderet på socialpædagogers ontologiske sikkerhed i form af en faglig identitet som fagpersoner med stærke mellemmenneskelige og anerkendende relationer. Derfor er der også tale om præsentationsmæssige former for adfærd og følelseskontrol. Desuden indeholder det socialpædagogiske arbejde forventninger om filantropi forstået som motiver i form af frivillig næstekærlighed. I nogle tilfælde vil følelseskontrollen bliver håndteret gennem surface acting. I andre tilfælde gennem deep acting, sådan som jeg uddyber i 6.5. Der er således tale om, at den socialpædagogiske praksis indeholder hele kompetencepakken (jf. min beskrivelse i afsnit 5.5).

6.4 Tema: Praksisformer og strategier i konflikthåndtering

En humanistisk, fortolkende praksis

Selvom om mange socialpædagogiske steder i dag arbejder med bestemte metoder, vil en del teoretikere ud fra en humanistisk tradition forklare, at det er vanskeligt at indkredse socialpædagogiske praksisformer: *"Pædagogisk arbejder handler grundlæggende om at handle og træffe valg i det pædagogiske hverdagsliv."*

Situationer og samspil er komplekse og det er sjældent lige til at sige, hvad der vil være det gode at gøre. Både fordi man ikke på forhånd kan kende resultatet af sine handlinger. Men også, fordi der ofte skal balanceres mellem modstridende værdier og interesser”, forklarer Line Toksværd (Top-Nørgaard 2019).

Overordnet set går socialpædagogisk praksis ud på at arbejde for det gode liv og det velfungerende samfund ved at skabe rammer og relationer, der hjælper mennesker i vanskelige livssituationer, og som tager hånd om mennesker, der ikke passer ind i samfundets normer. På baggrund af professionsviden, dømmekraft og personlige kompetencer skal socialpædagogen kunne skabe inklusion, læring og udvikling, forstå psykiske og sociale problemer, vise anerkendelse, empati, omsorg, respekt for det enkelte individ som et myndigt, autonomt menneske (Socialpædagogerne 2014).

Grundelementerne i det socialpædagogiske paradigme bygger på pligtetiske normer. Men som jeg har beskrevet i 6.3, bliver pligtetiske dyder i dag i høj grad instrumentaliseret som nytteetiske redskaber, hvor indsatsen ikke er rettet mod mennesket som et mål i sig selv men mod mennesket som et middel, som når læring og udvikling ikke skaber frihed og autonomi, men fungerer som midler til at forme det individualiserede, producerende menneske, der bidrager mest muligt i konkurrencesamfundet (Jakobsen 2011; Honneth 2005, 2006; Willig 2006; Rosa 2014).

Socialpædagoger kan stå i en intrarollekonflikt og et handlingslammende dilemma mellem *”modsatstridende værdier og interesser”*, hvor fagligt funderede humanistiske, pligtetiske normer strider mod nytteetiske normer. I konfliktsituationer vil dette dilemma kunne betyde ambivalente følelser og oplevelser af magtesløshed: På den ene side at handle for individets ret til at eksistere på særlige præmisser på den anden side at presse individet ind i konkurrencestatens krav.

En smækket dør som illustration af kompleksiteten

I det følgende vil jeg beskrive og analysere nogle forskellige opfattelser og praksisformer i socialpædagogisk arbejde, hvor jeg har fokus på kompleksiteten og på, hvordan pædagogiske intentioner og modsatrettede værdier og interesser påvirker konfliktsituationer.

Spørgsmålet om, hvornår socialpædagoger anser en situation for at være en konflikt, og hvordan de opfatter graden af en konflikt, kan i nogle tilfælde vurderes i forhold til, om der skal udarbejdes en VTN (Vold og Trussels Notat). I princippet er udarbejdelsen af en VTN noget, der *skal* gøres, men som Fie fortæller, kan det *”godt misse eller [man kan] vurdere, ej det var måske ikke så relevant at øh – hun smækkede døren i hovedet på mig, det kan man godt, det kan der måske godt være nogle der synes, det ikke er så vigtigt eller relevant, men det er det bare, fordi, hvis det sker gentagende gange, så er det faktisk en truende adfærd”*. Ane har en anden tilgang til smækkede døre: *”en teenager der er hidsig og smækker med døren og sådan, så det sådan lidt, nå nå, ja okay, altså går den i stykker, så skal du købe en ny dør...”*. Kim fortæller: *Der er nogen, der smækker med dørene og måske også kaste noget efter os sådan hvad der lige er i nærheden, men det er i det leje der”*. Videre fortæller Kim at det alligevel er vigtigt med indberetninger: *”Fordi det kan godt være, at der bare bliver smækket med en dør her, eller det kan også være en dør, der bliver låst, eller det kan være at man tager noget køkkenrulle og smider efter personalet. Og det kan godt sådan måske virke som ingenting, men lige pludselig så fylder det bare oppe i hovedet, at når man kommer der ned i det hjørne, så skal man passe på, for enten så får man en dør i hovedet eller der bliver kastet et eller andet efter – og hvad bliver det næste gang”*.

Der er naturligvis forskel på, hvordan døre smækkes. Der er også forskel på socialpædagogers tolkninger, og hvad der på institutionelt niveau er vedtaget som grundlag for fx VTN. Fie gør opmærksom på, at en smækket dør ikke nødvendigvis er rettet mod personalet: *”det kan godt være en frustration eller bare er*

ked af det, eller bare har brug for at være alene, men det kan også godt være, nu er du kraft eddermane træls, nu skal du bare skride, altså direkte noget imod personalet, altså hvor det andet måske er, nu skærmer jeg mig, nu har jeg brug for, at jeg vil ikke snakke med jer mere”.

Et afgrænset eksempel som en smækket dør illustrerer kompleksiteten i socialpædagogisk arbejde. I ét perspektiv er der tale om noget individuelt og relationelt: 'jeg får en dør i hovedet'. I et andet perspektiv er der en vis distance: døren skal bare betales: det er en teenager, som er anbragt i en institutionel og måske vanskelig situation. Det er ikke noget personligt. Det handler om vilkår og rammer, og er dermed en form for systemkonflikt (BFA 2022), som i nogle situationer kan blive opfattet som en relationel konflikt. I et tredje og bredere institutionelt og samfundsmæssigt perspektiv er muligheden for en VTN-indberetning et udtryk for anerkendelse af, at det socialpædagogiske arbejdsmiljø kan være voldsomt.

Forskellige opfattelser af metoder

Mine informanter arbejder ved pædagogiske institutioner, hvor der er en fastlagt pædagogik, men trods fælles, fastlagte metoder er der forskelle i praksisformer både generelt og i konfliktsituationer: *”det kommer til udtryk ved at vi laver vores egne individuelle metoder. Lad os sige, der er en borger, som har det svært med, at der står ting i en opvaskemaskine, så den her borger kan måske finde på at gå hen til opvaskemaskinen åbne og tage alle de ting og stille dem på plads, for det er der, de hører til. Så er der en personale som vil sige: ’det gør den her borger bare. Når de har fri og taget hjem, så vasker vi det’, hvor en anden måske kunne sige ’nej, vi skal lære den her borger, at det skal vaskes først, så jeg stiller mig op foran opvaskemaskinen og siger ’nej’ indtil borgeren er’ ... det er to tilgange til en konflikt, kan man sige”.*

Udsagnet viser to tilgange til en potentiel konflikt. Den ene peger på nødvendigheden af en konflikt, så borgeren kan lære af situationen. Den anden tilgang er at undgå, at situationen udvikler sig til en større, åbenlys konflikt. Der kan være tale om forskellige grundforståelser af pædagogisk arbejde og uenigheder om pædagogers rolle og ansvar. Den ene forståelse handler om, at borgeren skal lære at fungere i ”normale” rammer. I den anden forståelse lægges der vægt på borgerens behov og selvbestemmelse, hvor konflikten ikke anses for at være så alvorlig, at den kan retfærdiggøre eller legitimere en konflikt.

De to tilgange i udsagnet modstilles dikotomisk, hvilket kan tilsøre andre motiver end pædagogiske hensyn. Der kunne fx være et personligt motiv, hvor en socialpædagog kræver, at der vaskes op, fordi det overskrider vedkommendes personlige, subjektive tolerancegrænse at lade opvask stå. Det kunne også være modsat, at vedkommende agerer med en laissez-faireholdning som følge af en intrapsykisk konflikt mellem følelsen af, at skulle stille krav og ikke at magte den konflikt, der vil følge med.

Hvis socialpædagoger ikke kan tale om grundlæggende antagelser og personlige motiver, bliver praksis og mulighederne for udvikling drøftet på forkerte præmisser som udtrykt af Bo: *”vi kan snakke om rigtig mange ting. Vi kan nå rigtig langt ind følelsesmæssigt [men] når det bliver for personligt, så bliver der meget stille omkring bordet til personalemøder ... Vi har ikke nogen redskaber til at få de underliggende ubevidste ting frem sådan for hinanden”*, og videre fortæller han: *når vi skal til at diskutere grundlæggende antagelser så er det et problem”*.

Forskellige tilgange til konflikter handler også om, hvordan metoder opfattes: *”... vi har jo ikke metodefrihed her i firmaet, og da kan vi godt blive uenige om hvordan [...] den udmøntes og da kan vi godt gå og blive lidt sure på hinanden [...] det giver da nogle kurrer på tråden. Det kan også give nogle gode, udviklende snakke, når man kommer ud over ... når man kan tale normalt til hinanden.”*

Empirien viser kompleksiteten i socialpædagogisk arbejde og illustrerer, at selv på institutioner, hvor der er foreskrevet en bestemt pædagogisk metode, er der ikke komplette standardløsninger men forskellige

grundlæggende opfattelser og fortolkninger af, hvad der betragtes som rigtige praksisformer. Det afsluttende udsagn peger også på muligheder for læring, når fastlåste opfattelser erstattes af dialog. Dette uddyber jeg i afsnit 7, hvor jeg diskuterer lærings- og forandringspotentialer i transformativ læreprocesser.

Betydningen af relationer og intentioner

Forskelle i konflikthåndtering kan desuden delvist forklares med forskellige relationer mellem socialpædagoger og beboere samt med forskellige tolkninger af intentioner. Alle mine informanter fortæller, at relationer mellem socialpædagoger og beboere har betydning for, hvad der opfattes som en konflikt samt om- og hvordan, de går ind i en konflikt. Fie fortæller: *"ja, der kan godt være stor forskel, men det kan også være, øh tilknytning mellem beboer og det enkelte personale og hvordan man tolker det"*.

Udover relationer har det betydning, hvordan socialpædagoger tolker beboernes intentioner. Flere udsagn i min empiri peger på, at socialpædagogerne har svært ved at acceptere situationer, hvor de oplever, at beboere vil bestemme over personalet. Fie fortæller, at de har en *"beboer der gerne vil blande sig, der gerne vil bestemme [...] Der agerer jeg på en anden måde, fordi at det jo, beboeren skal ikke bestemme, hvordan personalet laver sit arbejde [...] så siger [jeg] det på en anden måde, end jeg ville gøre til beboeren, der er impulsstyret og bare skal have mad"*. Fie handler på baggrund af en tolkning af beboerens intention om at bestemme over hendes arbejde. Denne holdning fremgår flere steder i min empiri. Bo fortæller: *"Derfor så bliver jeg enormt provokeret af, at denne her borger går ind på mit domæne, og den følelse skal jeg jo ... den øver jeg mig i hver dag at lægge fra mig og sige 'hvad er det i virkeligheden, der foregår, i stedet for, hvad er det, jeg gerne vil have'?"*

Hvilke intentioner og situationer, der accepteres som grundlag for en konflikt, og hvad der skal afværges, beskrives af Kim som et spørgsmål om, hvad der er værd at tage en konflikt om, og hvad der er produktivt: *"vi er nødt til at finde ud af, hvor stort et niveau af pres kan vores beboer klare, så der må også komme nogle konflikter, men hvis det er konflikter, der handler om, at der er kommet peberkorn i maden for eksempel, så skal det undgås, men hvis det er konflikter om, man kan overskue at vaske sit tøj og gøre rent på værelset og passe sit dagtilbud, så er det en konflikt, man er nødt til at tage"*.

Udsagnene ovenfor viser mulige praksisformer og strategier i konflikter og potentielle konflikter. Det er eksempler, der skal forstås kontekstuel og situeret: Fie sætter en tydelig grænse og fastholder en regel om, at det er personalet, der bestemmer. Bo giver udtryk for, at han bliver følelsesmæssigt ramt, men reflekterer over sin professionelle position og beboerens intention. På den baggrund finder han forsonende elementer, som beskytter både beboeren og ham selv. Kim udtrykker en faglig opgave med at skelne mellem unødige og konstruktive konflikter. Eksemplerne illustrerer kompleksiteten i socialpædagogisk arbejde både i forhold til vurderinger af situationer og i holdninger til, hvordan der bør handles.

6.5 Tema: Håndtering af følelser

Indledning

Som jeg har skrevet i afsnit 2.1 og påvist i mine analyser ovenfor, indebærer socialpædagogisk arbejde krav om følelseskontrol og -regulering i subtile konflikter, som dels er vanskelige at identificere og definere entydigt, dels ofte bliver accepteret som et professionsvilkår som fx de smækkede døre. En konsekvens kan

være, at socialpædagoger individuelt og kollektivt kan være i tvivl eller uenige om rimeligheden i at skulle affinde sig med bestemte former for adfærd, og det kan være svært at få drøftet konflikterne. Vanskelighederne ved entydigt at definere og afgrænse en konflikt kan også medføre individualisering af problemer, mørkelægning af problemets omfang samt mangel på ledelsesmæssig opfølgning.

I det følgende uddyber jeg spørgsmålet om, hvordan socialpædagoger både direkte og indirekte håndterer deres følelsesmæssige reaktioner i forbindelse med konflikter. På baggrund af Hochschilds teori om følelsesmæssige krav i arbejdslivet er det min tilgang, at der ikke kun er tale om håndtering af krav om at *vis* eller *skjule* bestemte følelser men også at håndtere forventninger og selvforventninger om at *have* bestemte følelser. I de tilfælde er der tale om deep acting, hvor en proces med at overbevise sig selv om bestemte følelser kan betyde, at man kan miste vigtige kropslige (fare-)signaler, og måske miste noget af sig selv (evnen til at 'mærke' sig selv).

Svært at tale om

I mine interviews har jeg spurgt om, hvordan informanterne har det med konflikter og om, hvordan de håndterer deres følelser i arbejdet. Jeg kan se af svarene, at det er et emne, der er svært eller uvant at tale om. Det samme konstaterer Peter Ø. Andersen i en artikel om følelser i socialpædagogisk arbejde: *"På den ene side benytter de følelser i hverdagens arbejde, men det er på den anden side sjældent, at der tales om dem kollegialt ... Men især i et ledelsesperspektiv betragtes følelser tilsyneladende som noget negativt, der ikke er legitimt, men står i kontrast til et ideal om at være rationel og professionel"* (Andersen 2018: 73). Andersens forskning understøtter en af mine informanters oplevelse. På et spørgsmål om, hvorvidt hun har skjult følelser over for sin leder, svarer hun: Ja *"fordi jeg tit synes det har været sådan, at hvis man har sagt, hvordan det har påvirket en, jamen så er det måske ikke her du skal være"*.

Min empiri viser, at socialpædagoger tilsyneladende hellere taler om, hvordan de håndterer konflikter end hvordan de har det med følelser i konfliktsituationer. Bo fortæller: Vi *"taler meget om, hvordan vi løser konflikter, men vi taler "ikke så meget om det sidste", [...] vi er ikke dygtige til at snakke om det endnu"*.

Ane fortæller, at hun taler med kolleger, hvor hun *"har følt sig forstået og, måske er der faktisk andre der har haft det fuldstændig ligesådan, og så får man ligesom et fællesskab om at, det er sgu okay at have det sådan, og så giver det en mod på næste gang sådan en konflikt opstår, nå ja men det kan jeg sagtens fordi at jeg har mine kollegaer og de ved jo hvordan det er, så måske er de så bare henne lidt før eller går med fra start, øh så det, det har egentlig bare givet sådan en, det skal jeg sgu nok klare"*. I min tolkning viser udsagnet, at samtaler med kolleger opleves positivt. Samtidig viser udsagnet, at Ane lægger vægt på, at disse samtaler får hende til at klare sådanne situationer fremover, og at kolleger træder til, når situationerne bliver svære.

Det er min opfattelse, at denne kollektive handlingskompetence er en stærk ressource, og at det kollektive er stærkt indlejret i socialpædagogisk praksis. Ane og hendes kolleger deler erfaringer, men der er fokus på at handle og håndtere følelser, der bagatelliseres som noget, der er okay. Udsagnet viser ikke, at de taler om følelsernes substans og om, hvorvidt det er rimeligt, at arbejdet skal give sådanne følelsesmæssige belastninger. Derfor kan hendes udsagn også tolkes som en "accelerations-samfunds-strategi", hvor der fokuseres på at komme videre med handlinger ("Jeg skal sgu nok klare det").

Et ensidigt fokus på handlinger kan overskygge socialpædagogers følelsesmæssige udfordringer og mulighed for følelsesbearbejdning. Hvis følelsesbearbejdning overses eller ikke prioriteres som en del af arbejdslivet, kan det resultere i, at belastninger ved arbejdets følelsesmæssige krav bringes hjem i familielivet. En informant fortæller, at *"arbejdet [er] krævende [...] det tager en del af mig, og det tager noget fra noget andet, men [han/hun] ser det som et vilkår"*, og arbejdets følelsesmæssige belastninger

bliver håndteret ved at tale med ægtefællen, der har en solid viden og erfaring inden for et lignende arbejdsområde: *"Der har jeg en terapeut derhjemme"*.

Socialpædagogers kollektive handlingsorientering, der som nævnt er en stærk ressource, kan dog fastholde problematiske normer og arbejdsvilkår, hvor end ikke ledelsen får mulighed og ansvar for at ændre forholdene. Det kollektive kan have styringslogikker, der ikke bliver udfordret. I et videre perspektiv kan det betyde en reproduktion af patologiske strukturer. Spørgsmålet er, hvad det er, de kollegiale holdninger og selvfølgeligheder faktisk understøtter som legitime eller illegitime handlinger, holdninger og følelser?

Både Andersens forskning (2018) og mine analyser viser det paradoks, at socialpædagogisk arbejde trækker på socialpædagogernes følelser samtidig med, at det generelt set er svært at tale om dem. Mine analyser peger på, at dette paradoks skyldes, at der i socialpædagogisk arbejde er indlejret en idé om, at følelser kan skilles ad, hvor der opstår en dikotomisk opdeling af følelser, hvor nogle følelser betragtes som irrationelle og "illegitime". Samtidig trækkes der på andre "legitime" følelser både økonomisk og præskriptivt samt indirekte også præsentationsmæssigt og filantropisk (jf. mit skema i afsnit 5.5). Sådanne forventninger (økonomisk og præskriptivt) og selvforventninger (præsentationsmæssigt og filantropisk) om at bruge bestemte (legitime) følelser og undertrykke andre (illegitime) følelser udgør en stærk og styrende magt- og selvteknologi (Villadsen 2007).

Særlige pædagogiske tilgange

Bo tilkendegiver, at han er nødt til at have strategier og redskaber for at undgå stress: *"Det er strategierne, der gør at jeg kan. Det er viden, der gør det"*, og videre fortæller han: *"Det kræver virkelig meget tankeenergi, og samtidig så hvis ikke jeg havde de her redskaber i forhold til low arousal og neuropædagogik, så ville jeg også blive træt af at skulle rende rundt og være stresset hele tiden"*. Der er tale om *"simple teknikker, der ligger i det, såsom at lade hænderne hænge under bæltstedet, øh, slap af i kroppen, kig ned, undgå øjenkontakt, holde munden lukket, det får faktisk også ro på mit eget nervesystem øh. Det er sådan en hel konkret teknik"*.

Interviewet viser, at socialpædagogisk arbejde kan være så krævende, at socialpædagoger er nødt til at have teknikker for at passe på sig selv. Egentligt er der tale om arbejdsmiljømæssige udfordringer, som især handler om systemer og strukturer, men som klares ved den enkelte socialpædagogs brug af særlige teknikker: *"jeg mister noget mental energi af det, helt klart, fordi tankerne kører rigtig stærkt plus, at det skal også køre langsomt på den rigtige måde, altså jeg bruger nogle teknikker som man tænker på nogle ting, der er usædvanligt rare, situationer, hvor jeg har følt mig rolig for at mentalisere det, når det går vildt for sig ikke [...] Jeg benytter mig af den, når jeg kan mærke, at min krop begynder at dirre og begynder at få tunnelsyn, når vi snakker øh om vi selv er i risikozonen for at komme til skade, så for at falde ned, så bruger jeg mentalisering og det er sådan et kursus, jeg tog for lang tid siden"*.

Ved at anvende mentalisering som en teknik for følelsesmæssigt at håndtere en vanskelig situation, som beskrevet ovenfor, løses en arbejdsmiljømæssig udfordring på en måde, der kan være konstruktiv og fagligt udviklende, fordi teknikker betyder, at socialpædagoger reflekterer over egen praksis og arbejder med sig selv og eget kropssprog. Der er dog risiko for, at socialpædagogen mister kontakten med de signaler, som følelser kan give, så vedkommende disciplinerer sig selv og dæmper symptomer frem for at reagere på arbejdsmæssige vilkår. Som Hochschild (1983:28) forklarer: *"Feeling as it spontaneously emerges acts for better or worse as a clue"*, og ved at tilsidesætte de spontane følelsesmæssige signaler er der risiko for, at man skaber *"a different relation to what we have thought of as our self. We come to distrust our sense of what is true, as we know it through feeling. And if our feelings have lied to us, they cannot be part of our good, trustworthy, "true" self"* (Hochschild 1983:47).

Forstå den andens motiver

I en fortælling om en beboers adfærd, der opleves provokerende, siger Bo, at han håndterer situationen ved at *"søge at have ro på mine følelser og tænke, hvad er det, der provokerer mig her, og hvad er det, den her borger gerne vil. Og så på den måde får det ud i strakt arm, fordi så påvirker det ikke ... det limbiske system, eller hvad man skal sige lige så kraftigt. Så jeg forsøger at holde ro"*. I dette udsagn hæfter jeg mig ved udsagnet om at provokere. Jeg kan ikke vide, om Bo ofte bruger udtrykket 'provokere', og hvordan han bruger begrebet, men i interviewet bliver udtrykket brugt flere gange i forbindelse med en overvejelse om, hvorvidt en konflikt skal tages personligt. I min dialog med teksten ser jeg derfor udtrykket 'provokere' som noget, der vedrører fænomener, hvor man bliver ramt på sine følelser. Hvis der alene havde været tale om noget kognitivt, ville informanten snarere have brugt et udtryk for en irritation eller en undren. At der er tale om en følelsesmæssig reaktion underbygges senere i interviewet, hvor Bo uddyber: *"Derfor så bliver jeg enormt provokeret af, at denne her borger går ind på mit domæne, og den følelse skal jeg jo .. den øver jeg mig i hver dag at lægge fra mig og sige 'hvad er det i virkeligheden, der foregår, i stedet for, hvad er det, jeg gerne vil have"*. Når Bo fortæller, at han øver sig hver dag, viser udsagnet en generel strategi, hvor han holder situationer ud i strakt arm for professionelt at reflektere over den andens motiver. Som allerede nævnt kan rationaliseringen dog betyde tilsidesættelse af følelser som vigtige kropslige signaler om ens egen tilstand og dermed føre til fremmedgørelse af selvet (Hochschild 1983).

Give den anden ansvaret

Ane fortæller, at hun med erfaringen har opbygget *"en højere tærskel end man ville have haft fra start af æh for jeg kan da godt huske første gang jeg havde en konflikt [føjte jeg mig] måske mere magtesløs i forhold til hvis jeg har en konflikt med en ung nu her, så er jeg måske mere sådan rolig og tænker – nårh ja amen altså jeg har ligesom sagt, 'men det er dit valg, hvad det er du gør efterfølgende'"*.

I eksemplerne ovenover forsøger Bo at forstå den andens motiver, mens Ane giver den anden ansvaret. Overordnet set har begge den strategi i følelshåndtering, at de holder potentielle konflikter ud i strakt arm, men eksemplerne viser forskellige kontekst- og situationsbestemte metoder: I det ene eksempel er der angiveligt tale om en form for deep acting, hvor egne følelser systematisk og aktivt forsøges tilpasset professionelle forventninger og handlemuligheder. I det andet eksempel indebærer strategien ikke, at dybere følelser bearbejdes og manipuleres, men i princippet kan processen fra magtesløshed frem til en rolig, distanceret holdning være sket gennem en forudgående "vellykket" deep acting, hvor følelser er blevet bearbejdet og tilpasset arbejdets krav. En anden mulighed er, at Ane trods et pragmatisk udsagn om distance rent faktisk bliver følelsesmæssigt berørt i de potentielle konfliktsituationer. I så fald er der tale om surface acting. Jeg påpeger denne mulighed bag tekstens umiddelbare udsagn ud fra en forventning om, at socialpædagoger bliver berørt følelsesmæssigt, hvis unges valg indebærer alvorlige negative konsekvenser (jf. Høgsbro 2018).

Påtage sig ansvaret

I et afsnit om betydningen af at være uddannet versus at være pædagogisk medhjælper var jeg inde på, at socialpædagoger påtager sig ansvaret, når noget ikke fungerer, som de mener, at det burde. Min empiri viser også, at socialpædagoger påtager sig det fulde ansvar for at håndtere følelser i konfliktsituationer. I et interview, hvor Kim fortæller om konflikter, der er forskellige afhængigt af, om det er beboere, der reagerer indadvendt eller udadvendt, forklarer han: *jeg synes på en måde at dem som reagerer udad, er nemmest at forholde sig til, for der ved jeg altid, at det er mig der har begået en eller anden form for fejl [...] jeg har ikke handlet i overensstemmelse med, hvad borgeren har forventet"*. Kim konstaterer, at der er begået en fejl, han lægger derved op til, at nogen har en skyld eller i hvert tilfælde et ansvar, som han påtager sig. *"ofte er det os, der skaber konflikten med beboerne, ik. Der skal man være bevidst om, at det faktisk er os, der gør et*

eller andet". I min tolkning er dette udtryk for en strategi, hvor en følelse af magtesløshed bliver håndteret ved at tage det fulde ansvar og derved gøre sig selv til den, der skal handle: "*Det er ikke beboeren, der har en eller anden fejl. Det er os, der har en fejl [...] Det hjælper på at få det afsluttet også, at man ikke skyder det over på beboeren*". En supplerende tolkning kan være, at følelser af vrede eller irritation over borgeren går imod en præskriptiv adfærd for socialpædagoger og indirekte også imod socialpædagogers præsentationsmæssige former for følelseskontrol. I den tolkning kan det handle om, at systemkonflikter gøres til relationelle konflikter og om, at følelserne bliver vendt til selvbebrejdelser ("det er os, der har en fejl") gennem deep acting. Kort sagt: selvkritik i stedet for samfundskritik (Brinkmann 2007).

Finde forsonende elementer

På baggrund af egen praksiserfaring samt empirien i mit speciale kan jeg se, at socialpædagoger somme tider håndterer deres følelser ved at finde forsonende elementer ved den andens opførsel, dvs. at de forklarer - undskylder - den andens opførsel med fx sociale, psykiske eller systemiske forhold, frem for at tage adfærden som udtryk for noget, der er rettet mod dem personligt. Dette svarer til et eksempel i Hochschilds forskning, hvor stewardesser skoles i at håndtere urimelige kunders opførsel ved fx at undskylde dem med deres angst for at flyve (Hochschild 1983). Et eksempel fra min empiri er, at Fie fortæller om en beboers adfærd, der i andre sammenhænge ville være uacceptabel, at den bliver forstået og tolereret af pædagoger, fordi den kan ses som et udtryk for beboerens "*frustration eller [at beboeren] bare er ked af det, eller bare har brug for at være alene*". Den forstående og rummelige holdning ligger præskriptivt i den pædagogiske uddannelse og i pædagogisk praksis (bek.nr 354). Implicit ligger den også præsentationsmæssigt hos socialpædagoger som en del af deres faglige identitet: adfærd forklares ikke med dårlig opførsel uden at der søges en bagvedliggende forklaring i en diagnose eller i problematiske sociale vilkår (jf. afsnit 5.5 om præskriptive og præsentationsmæssige former for følelsesmæssige kontrol). En faglighed med forståelse og rummelighed er både positiv og fornuftig - under forudsætning af, at den også indeholder bevidsthed om, at værdierne samtidig kan fungere som magt- og selvteknologiske paroler, hvor belastende emotioner og følelser kan blive ignoreret (Villadsen 2007).

Skjule negative følelser bag en professionel maske

Min empiri viser også, at følelser håndteres ved at blive skjult. Kim forklarer: "*man kan jo godt bliver udsat for noget som gør en vred, men det må man aldrig vise [...] det er sådan en negativ ... man kan også blive ked af, at der sker et eller andet. Det må man også prøve at skjule*". Udsagnet illustrerer, at negative følelser skal skjules. Der forventes således en surface acting. Videre forklarer Kim: "*Man bør ikke blive noget af det, for man bør huske på, at det er et arbejde det her øh. Altså man skal helst holde sig nogenlunde i midten, men det er svært og jeg tror ikke man kan det, når man arbejder med mennesker, så vil du opleve vrede og sorg og glæde og ... glæde må man gerne vise til gengæld*". Der sker således en skelnen mellem negative og positive følelser, og negative følelser skal ikke bare skjules. Man bør ikke have dem. Sådanne normative (selv-)forventninger motiverer til deep acting, fordi det i det lange løb er belastende at have dissonans mellem autentiske følelser, og de følelser, man skal vise og bør have: "*det godt være opslidende [...] og det er belastende, hvor man hver dag nærmest skal skrue sin professionelle maske på*". Og videre: "*hvis det kun var et arbejde, så tror jeg ikke det kunne lade sig gøre for mig. Jeg synes også jeg udfører noget vigtigt og noget, der kan være livsændrende for dem, der bor her [...] jeg tror helt sikkert, at det har noget at gøre med, at man kan lide de mennesker, der er her*". Den professionelle maske accepteres som et arbejdsvilkår (fordi det er et arbejde), og belastningerne accepteres med en form for filantropisk tilgang (fordi det ikke kun er et arbejde) og bliver håndteret med surface acting - en pris, der skal betales for et arbejde, man gerne vil have og finder meningsfuldt.

Fake it till you make it

Som belyst i mine analyser er det almindeligt i socialpædagogisk arbejde, at man skal skjule følelser, men der er også sammenhænge, hvor socialpædagoger foregiver følelser, de reelt ikke har. Dette er ikke udbredt, sådan som jeg beskrev, da jeg med henvisning til Lee & Brotheridge (2014) viste, at 'fake emotions' opleves som uautentisk og uønskværdigt. Min empiri viser, at socialpædagoger håndterer denne følelse af at være uautentisk og uærlig ved at fokusere på det positive og have en intention om, at de "rigtige" følelser nok skal komme. For eksempel fortæller Bo: *"når nu der kommer en relativ ... øh.. en tung borger løbende med snot i hele ansigtet og bare ønsker at kramme, og jeg godt ved, at jeg bliver smurt ind, og jeg nærmest vælter - så skal mit fokus være rettet på ' hvor Gud er det fantastisk at vi kan mødes i den her form for hengivenhed"*. Ane fortæller også, at hun har skullet vise andre følelser end dem, hun egentlig føler: *"og det har været med en borger, der har været enorm usoigneret [...] i de situationer så har jeg nok skulle vise en følelse af, at det har været rart at være sammen med personen, at de er fantastiske og omfavne dem, hvor man måske mest af alt har lyst til at sige – nej dig du, dig skal jeg ikke i nærheden af",* men intentionen er positiv: *"selv om jeg ikke har den følelse nu, med at kunne omfavne personen som jeg gerne ville, så får jeg den højst sandsynligt på et tidspunkt, når det er man lærer hinanden at kende fordi efterhånden som man lærer folk at kende, det er jo ikke fordi man kommer til at holde af dem på den måde, men alligevel så gør man uden at det går ind og bliver personligt, så hvis jeg viser den der så kommer jeg jo egentlig bare til at føle sådan, som jeg på sigt kommer til at have det"*. Udsagnet fra Ane illustrerer en proces med deep acting, hvor hun forventer at udligne en dissonans mellem forventede og autentiske følelser.

Eksemplerne underbygger, at følelser er et vigtigt redskab i socialpædagogisk arbejde. Begge informanter 'faker' følelser og legitimerer det ved fokus på det positive. Der er tale om surface acting, som ikke umiddelbart påvirker dybt, men samtidig er det tydeligt, hvilke følelser, der er de "rigtige" og ønskværdige, og det er derfor sandsynligt, at denne surface acting udvikler sig til deep acting. At møde mennesker med værdighed og anerkendelse er en styrke i socialpædagogiske arbejde, men der trækkes hårdt på *"offentligt ansattes humane sindelag"* (Hjort 2012), og hvis følelser forandres med et instrumentelt formål, kan den yderste konsekvens være, at der sker en fremmedgørelse for autentiske følelser, sådan som det er påvist af Hochschild (1983).

7.Diskussion: Frigørende forandringsprocesser

Indledning

I de foregående afsnit har jeg undersøgt, hvordan socialpædagogers følelseskontrol og -regulering har sammenhæng med krav og forventninger, der blandt andet skabes gennem uddannelse, professionsidentitet og markedsgørelse af sociale ydelser i det neoliberalistiske samfund. Gennem mine analyser i afsnit 6.4 har jeg vist eksempler på socialpædagogers handlestrategier, og i afsnit 6.5 hvordan de både direkte og indirekte håndterer deres følelsesmæssige reaktioner i forbindelse med konflikter. Jeg har vist, at det ikke er en selvfølge, at de taler om følelser. Denne udbredte tavshed kan tolkes som en strategi for at kunne fremstå som en medarbejder, der kan imødekomme forventninger og selvforventninger om kompetencer til følelseskontrol samt en intrapsykisk strategi for at kunne distancere sig fra (lukke ned for) egne følelser. Mine analyser har også påvist, hvordan de håndterer krav om at vise, skjule eller have

bestemte følelser. Ligeledes har jeg vist, at det er almindeligt at opleve de følelsesmæssige krav som et vilkår i arbejdet.

Denne indsigt i samfundsmæssige og professionsfaglige krav og (selv-)forventninger samt i eksempler på handlingsstrategier kan udfordre selvfølgheder samt bidrage til bevidstgørelse og dermed til at modvirke individualisering af følelsesmæssige belastninger. Indsigten vil desuden kunne bidrage til at udvikle pædagogisk praksis og til forandring af arbejdsvilkår i det socialpædagogiske arbejde. I det følgende vil jeg diskutere, hvordan denne indsigt kan være emancipatorisk gennem transformativ læring (Mezirow 2012).

Transformativ læring

Transformativ læring kan defineres som en proces, *"hvorved vi omdanner problematiske referencerammer (indstillinger, mentale vaner, meningsperspektiver), antagelser og forventninger, så de bliver mere omfattende, indsigtfulde, fordomsfri, reflekterende og følelsesmæssigt åbne for forandringer. Sådanne referencerammer er bedre, fordi de indebærer en større mulighed for at udvikle overbevisninger og opfattelser, der er mere rigtige og egnede til at styre vores handlinger"* (Mezirow 2007:115).

Med afsæt i kritisk teori har transformativ læring et tydeligt normativt afsæt, hvor læringen bearbejder problematiske referencerammer (Mezirow 2007, 2012). Dette rejser spørgsmålet om, hvorvidt det er rimeligt at udpege nogle forståelser og referencerammer som problematiske. I min optik er svaret ja, når intentionen er at skabe et bedre liv og et godt samfund. Det er en problematisk forståelse, at belastende arbejdsforhold kan opleves som selvfølghelige vilkår, som fx når socialpædagoger accepterer at blive ydmyget eller at få kastet ting efter sig. Det er problematisk, når en belastende følelseskontrol bliver accepteret som et uomgængeligt vilkår, der i øvrigt udnyttes kommercielt, og når man ikke kan tale med sin leder om følelsesmæssige belastninger. Det er også problematisk, når det i høj grad forventes, at socialpædagoger bruger deres følelser som et redskab i arbejdet, uden at de får mulighed for at bearbejde dem og de belastninger, følelsesarbejdet kan medføre, og når man er nødt til at bruge en ægtefælle som terapeut (jf. mine eksempler i afsnit 6.5).

Uanset om der er tale om læring i det daglige arbejde eller eventuelt under supervision eller i andre særlige forløb, er det afgørende, at deltagerne frit og trygt kan involvere sig i diskurser, selvom de kan være vanskelige og følelsesmæssigt udfordrende. Med reference til Habermas, opremser Mezirow en række kriterier for en fri diskurs. Kriterierne er utopiske, men det må være et mål for en leder, en underviser, facilitator, konsulent mv. så langt som muligt at etablere et rum, hvor de lærende helt ideelt set kan opnå at:

- a) *"have præcis og fuldstændig information,*
- b) *være fri for tvang, fordrejende selvbedrag og fastlåsende angst,*
- c) *være åben over for alternative synspunkter – indfølelse, hensyntagende til andres tanker og følelser, tilbageholde vurderinger,*
- d) *være i stand til at forstå, at afveje vidnesbyrd og bedømme argumenter objektivt,*
- e) *være opmærksom på ideers sammenhæng og kritisk reflektere over antagelse, herunder også ens egne,*
- f) *have lige muligheder for at deltage i diskursens forskellige roller,*
- g) *have sans for validitet, indtil nye perspektiver, iagttagelser eller argumenter gennem diskurs er fremført og vurderet som en bedre bedømmelse"* (Mezirow 2007:114).

Læringsituationer er altid følsomme og kan medføre, at deltagerne føler sig usikre og blottede, og de kan være bange for ikke at få anerkendt deres erfaringer og synspunkter (Mezirow 2012). Måske er det derfor, at der bliver meget stille omkring bordet, når der skal tales om følelser og holdninger, sådan som en af mine informanter fortæller.

Når emnet er følelseskontrol og -regulering, berøres deltageres følelsesoplevelser, og det er derfor særlig vigtigt at en leder, underviser eller konsulent er opmærksom på læringsbarrierer i form af læringsforsvar og læringsmodstand. Læringsforsvar handler om, at deltagerne aktivt eller passivt - bevidst eller ubevidst - afviser læringsituationer, fordi disse opleves uacceptable og eventuelt udfordrer etablerede forståelser, forsvarsmekanismer og identiteter. Læringsforsvar er ikke nødvendigvis en negativ modstand mod læring og udvikling. Det kan være et udtryk for, at den lærende er blevet præsenteret for urimelige omstillings- og forandringskrav (Illeris 2012).

Læringsmodstand kan opstå i selve læringsituationen, når den opleves udfordrende og i strid med etablerede holdninger og indsigter, så den kan være pinagtig for deltageren. Læringsmodstand kan være et tegn på, at noget vigtigt er ved at ske, og i de situationer skal modstanden ikke bremses (Illeris 2012). Snarere skal den lærende (skånsomt og af etiske grunde måske ikke i arbejdslivet) hjælpes med at reflektere over modstandens baggrund. Dette kan være starten på en transformativ læring.

I 6.5 har jeg vist eksempler på, hvordan socialpædagoger håndterer deres følelseskontrol gennem forskellige strategier: a) særlige pædagogiske metoder, b) at rette fokus mod den andens motiver, c) give den anden ansvaret for konflikten eller d) selv påtage sig det fulde ansvar. Det sker også ved e) at finde forsonende elementer ved den andens adfærd, f) skjule følelserne bag en professionel maske eller g) foregive bestemte følelser ud fra en overbevisning om, at de ægte følelser nok skal komme.

Gennem transformativ læringsituationer kan sådanne og andre problemstillinger i det socialpædagogiske arbejde blive afdækket og undersøgt. Den transformativ læring skal understøtte forestillinger om, at arbejdslivet faktisk kan være anderledes. I lighed med fremtidsværksteder bør der være dialoger om det ideelle/utopiske og om uhensigtsmæssige forhold, baggrunden for dem, deltageres egne overbevisninger, vaner og forestillinger samt en kritisk, bevidstgørende drøftelse af de forudsætninger, dette bygger på. Det emancipatoriske ligger i denne bevidstgørelsesproces.

Som specialet har vist, kan det være vanskeligt at tale om følelser og følelseshåndtering, men jeg forestiller mig, at man kan tage fat i emnet ved at præsentere socialpædagoger for praksisfortællinger, cases, dilemmaer, værdispil og lignende, som man beder dem om at forholde sig til og fortælle, hvad de mener om sagen (meningsperspektivet), om de har oplevet noget lignende, hvordan de har reageret og hvorfor (kritisk refleksion over referencerammer, værdier, holdninger mv.) samt spørgsmål om, hvordan problemstillingerne hænger sammen med professionsidentiteten og samfundsmæssige forhold.

Det er vigtigt, at der så vidt muligt skabes et trygt og frit rum, at læringsforsvar og -modstand tages alvorligt og håndteres etisk, og at socialpædagogerne hjælpes til at forstå hinandens positioner og de vilkår, der sætter rammerne inden for de forskellige positioner. Deltagerne i læringen skal hjælpes til at forstå og udfordre hinandens meningsperspektiver (Mezirow 2007). Uenigheder skal betragtes som et konstruktivt afsæt for en nærmere undersøgelse (Monrad 2010). Det gælder ikke om at overbevise hinanden om, hvad der er rigtigt eller forkert, men at opnå en dybere forståelse. Der skal være tid og rum til grundige dialoger og undersøgelser af forskellige positioner og til drøftelser af mulige synergier.

Når transformativ læring knyttes til spørgsmålet om følelseshåndtering, er det vigtigt at være kritisk opmærksom på, at processerne ikke kommer til at fungere som en styringsteknologi, hvor deltagerne

installerer nye belastende krav og selvforventninger (Villadsen 2007). Det er også vigtigt at være kritisk opmærksom på, at den transformativ læring kan komme til at forstærke arbejdets kolonisering af deltagernes privatliv og subjektivitet gennem forventninger om, at de kan eller bør tale om følelser. Etablering af læringssituationer, der har til hensigt at skabe transformativ læring, skal derfor indeholde kontinuerlig refleksion over, hvad det er, de transformativ læreprocesser understøtter, og om de reelt fungerer emancipatorisk både for individer og kollektivt.

8. Konklusion og perspektivering

Følelser er afgørende i socialpædagogisk arbejde. I sig selv er dette ikke problematisk, men det er problematisk, at arbejdet indebærer alvorlige følelsesmæssige belastninger, der i høj grad accepteres som et uomgængeligt arbejdsvilkår, og som har alvorlige helbredsmæssige konsekvenser for socialpædagogerne. Problemet er også, at følelser kommer på måder, hvor nogle følelser er legitime mens andre er illegitime, så socialpædagoger bliver nødt til at foregive, ignorere, tilsidesætte eller forandre egne følelser i en sådan grad, at de er i risiko for at miste kontakten til autentiske følelser.

De alvorlige følelsesmæssige belastninger opstår også i forskellige subtile situationer, hvor konflikter ikke åbenlyst kategoriseres som vold, trusler og lign. Dette håndteres socialpædagoger gennem forskellige strategier, som fx at pålægge sig selv det fulde ansvar for konflikter eller at fokusere på forsonende aspekter af den andens opførsel. Strategierne hjælper dem med at klare de følelsesmæssige pres, og hjælper dem med at tilgodese forventninger og krav om bestemte følelsesmæssige adfærdsformer, som er koblet til økonomiske, præskriptive, præsentationsmæssige og filantropiske motiver. Strategierne foregår ofte ved at vise bestemte (positive) følelser (surface acting) og/eller at foretage et følelsesarbejde (deep acting) for at tilpasse følelser til samfundsmæssige, professionsfaglige og egne forventninger.

Socialpædagoger synes at fokusere på handlinger og omsorg for beboere på bekostning af at kunne tage hensyn til de belastninger, konflikterne indebærer for dem selv, og de taler ikke meget om deres egne følelser.

Spicalet foreslår derfor, at der i det socialpædagogiske arbejdsfelt arbejdes på, at socialpædagoger bliver mere åbne og bevidste om deres strategier for følelseskontrol og -regulering. Denne bevidsthed kan understøttes gennem transformativ, frigørende forandringsprocesser og medvirke til forandringer i arbejdsvilkår. På baggrund af et reviewstudie (Albertsen, Mogensen & Thörnfeldt 2013), som viser, at der mangler forskning i socialpædagogers psykosociale arbejdsmiljø, vil et videre perspektiv være, at der udarbejdes mere forskning, og at dette eventuelt foregår som et interventionsstudie, hvor forskere følger iværksættelse af transformativ læreprocesser.

9. Litteratur

Agervold, M. (2003): *Det psykosociale arbejdsmiljø*. Aarhus Universitetsforlag.

Agervold, M. (2008): "Udbrændthed og følelser i arbejdet ved 'people work'." *PRIAM RAPPORT 5:2008*. Psykologisk Institut 2008. Aarhus Universitet.

- Albertsen, K., Mogensen, M. & Thörnfeldt, C. (2013):** *Forskningsudredning – Psykosocialt arbejdsmiljø i socialpædagogisk arbejde*. Team Arbejdsliv. [Forskningsudredning – Psykosocialt arbejdsmiljø i socialpædagogisk arbejde \(sl.dk\)](#). Tilgået 2. december 2022.
- Andersen, P. Ø. (2018):** "Om følelser inden for et socialpædagogisk arbejdsområde". I *Tidsskrift for professionsstudier* 27. S. 70-81. [blok,+Om+følelser+inden+for+et+socialpædagogisk+arbejdsområde \(2\).pdf](#). Tilgået 15. oktober 2022.
- Andersen, D.R. (2017):** "Det kan æde dig op - en undersøgelse af følelsesmæssige belastninger i fængselsbetjentes arbejde". I *Tidsskrift for Arbejdsliv* 19.årgang. nr. 2. s. 7-23.
- Andersen, H. (2013):** *Kritisk teori*. [kritisk teori | lex.dk – Den Store Danske](#). Tilgået 3. november 2022
- BFA - Branche, Fællesskab, Arbejdsmiljø (2022):** [Hvad er en konflikt? \(arbejdsmiljoweb.dk\)](#). Tilgået 3. oktober 2022
- Bekendtgørelse nr. 354 (2017):** BEK. nr. 354 af 07/04/2017. [Bekendtgørelse om uddannelsen til professionsbachelor som pædagog \(retsinformation.dk\)](#). Tilgået 17. september.
- Bo, I.G. og Jacobsen, M.H. (red) (2017):** "Følelser og sociologi". I *Følelsernes sociologi*. Hans Reitzels Forlag
- Bo, I.G. og Jacobsen, M. H. (red) (2015):** "Indledning". I *Hverdagslivets følelser - tilstande, relationer, kulturer*. Hans Reitzels Forlag.
- Bovbjerg, K. M. (2005):** "Selvrealisering i arbejdslivet". I Brinkmann, S. & Eriksen, C. (red): *Selvrealisering – kritiske diskussioner af en grænseløs udviklingskultur*. Klim.
- Brinkmann, S. (2007):** "Det nye præsteskab - religion som ritual for folket!" I J. Haviv (red.): *Medarbejder eller modarbejder: Religion i moderne arbejdsliv*.
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2008):** "Ethics in Qualitative Psychological Research" In: *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology*.
- Brinkmann, S. (2013):** *Kvalitativ udforskning af hverdagslivet*. Hans Reitzels Forlag
- Brinkmann, S. (2020):** "Etik i en kvalitativ verden". I Brinkmann, S. og Tanggaard, L. (red): *Kvalitative metoder. En grundbog*. Hans Reitzels forlag.
- Brinkmann, S. og Andersen, M.F. (2013):** *Nye perspektiver på stress*. Klim
- Brinkmann, S. og Knoop, H. H. (2016):** *Positiv og negativ psykologi*. Gyldendal Business
- Bolton, S. C. og Boyd, C. (2003):** "Trolley dolly or skilled emotion manager? moving on from Hochschild's Managed Heart". In *Work, employment and society. Volume 17(2): 289–308*. SAGE Publications
- Brook, P. (2009):** "In critical defence of 'emotional labour': refuting Bolton's critique of Hochschild's concept" In *Work Employment and Society*, 23(3): 531-548.
- Busch-Jensen, P. (2015):** "At få begrebet mening til at give mening i en praksisteoretisk ramme". I *Kognition & Pædagogik*. 25. årgang. Nr. 97. pp 38-61.
- Buus, L. G. (2008):** "Skal og kan faget pædagogik kvalificere til en professionsfaglig kamp?" I Tuft, K. og Aabro C. (red): *Faget Pædagogik*. Billesø og Baltzer.

- Dahl, H. M.** (2005): *Fra en klassisk til en (post?) moderne opfattelse af professioner?* RUC [Fra Klassisk professionsteori til socialkonstruktivistiske forståelser af professionaliseringsprocesser \(ruc.dk\)](#) Tilgået 24. september 2022.
- CfK - Center for Konfliktløsning:** [Definition og konfliktsyn - Center for Konfliktløsning \(konfliktloesning.dk\)](#). Tilgået 24. september 2022
- Gilje, N.** (2017): "Hermeneutik - teori og metode". I Järvinen, M. og Mik-Meyer, N. (red.) (2017) *Kvalitativ analyse - syv traditioner*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Fallov, M., Nissen M. og Ringø P.** (2019): "Aktuelle og alternative menneskesyn i socialt arbejde". I *UDENFOR NUMMER 38 2019*
- Hagedorn-Rasmussen, P., Warring, N. & Aabro, C.M.** (2021): "Koncepter i arbejdslivet". I Hansen, Jacobsen, Kamp, Nielsen og Nielsen (red): *Arbejdslivet i Kritisk perspektiv. Problemstillinger og tendenser*. Frydenlund.
- Hansen, J. H.** (2014): "Inklusion og eksklusion". I *Kvan 100/2024*
- Hansen, T.** (2022): *Følelser og grænser i det socialpædagogiske arbejde*. Kandidatopgave, RUC
- Hjort, K.** (2012): *Det affektive arbejde*. Samfundslitteratur.
- Honneth, A.** (2003): *Behovet for anerkendelse*. Hans Reitzels Forlag.
- Honneth, A.** (2005): "Organiseret selvrealisering – individualismens paradokser". I Willig, R. Og Østergaard, M. (red): *Sociale patologier*. Hans Reitzels Forlag.
- Honneth, A.** (2006): *Anerkendelse kan man ikke gøre krav på*. Interview I Berlingske Tidende. 4. marts 2006. [Anerkendelse kan man ikke gøre krav på \(berlingske.dk\)](#)
- Hochschild, A. R.** (1979): "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure" In *American Journal of Sociology, Nov., 1979, Vol. 85, No. 3, pp. 551- 575*. The University of Chicago Press.
- Hochschild, A. R.** (1983): *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Humle, D.M, & Pedersen, A. R.** (2010): "Når man har sig selv med på arbejde – identitetsarbejde i en organisatorisk kontekst". I *Arbejdsliv nr. 3*. 2010.
- Høgsbro, K.** (2018): *Udfordrende adfærd. Konflikthåndtering på botilbud for mennesker med kognitive problemer*. Akademisk Forlag.
- Illeris, K.** (2012): "Læringsteoriens elementer – hvordan hænger det hele sammen?" I Illeris, K. (red): *49 tekster om læring*. Samfundslitteratur.
- Jakobsen J.** (2011): *Axel Honneth: selvrealisering og samfundskritik*. [\(PDF\) Axel Honneth: selvrealisering og samfundskritik | Jonas Jakobsen - Academia.edu](#) (tilgået 26. november 2022).
- Järvinen M. og Mik-Meyer, N.** (red) (2012): *At skabe en professionel: Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. Hans Reitzels Forlag.
- Kamp, A. & Dybbroe, B.** (2013): "Hvad tæller, og hvem tæller? – Standardisering og emotionelt arbejde i psykiatrien". I *Tidsskrift for arbejdsliv, 2013. nr. 4. s. 42-58*.

- Kringelbach, M. L.** (2007): "Emotioner og følelser i menneskehjernen". I Jensen, T. W., Skov, M. (red): *Følelser og kognition*. Museum Tusulanum.
- Kuschel, R.** (2017): [konflikt | lex.dk – Den Store Danske](#)
- Lee, R. T. og Brotheridge, C.M** (2010): "Words from the heart speak to the heart. A study of deep acting, faking, and hiding among childcare workers". I *Career Development International Vol. 16 No. 4, 2011 pp. 401-420*.
- Limborg H. J. og Hvenegaard, H.** (2008): "Når man arbejder med mennesker – relationer, følelser og psykisk arbejdsmiljø". I *Tidsskrift for arbejdsliv, nr. 4. s. 12-27*.
- Michaelsen, M. K.** (2019): *Konflikter på arbejdet*. <https://altompsykologi.dk/2018/08/konflikter-paa-arbejdet> (tilgået 21.august 2022)
- Mik-Meyer, N. og Villadsen, K.** (2007): *Magtens former - sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. Hans Reitzels Forlag.
- Merrick, E** (1999): "An Exploration of Quality in Qualitative Research: Are "Reliability" and "Validity" Relevant?" In Mary Kopala & Lisa A. Suzuki (eds.): *Using Qualitative Methods in Psychology*. London: Sage, 25-36.
- Mezirow, J.** (2007): "Transformativ læring – overblik, svar på kritik, nye perspektiver". I Illeris K. (red): *Læringsteorier. 6 aktuelle forståelser*. Roskilde Universitetsforlag.
- Mezirow, J.** (2012): "Hvordan kritisk refleksion fører til transformativ læring". I Illeris, K. (red): *49 tekster om læring*. Samfundslitteratur.
- Mommsen, M.** (2012) (red): *En styrket pædagoguddannelse – anbefalinger fra Følgegruppen for pædagoguddannelsen*. Styrelsen for Videregående Uddannelser og Uddannelsesstøtte for Følgegruppen for pædagoguddannelsen.
- Monrad, M.** (2010): "Faglig uenig i relationsarbejde – følelsesmæssige barrierer for konstruktiv udnyttelse af faglig uenighed blandt pædagoger". I *Tidsskrift for Arbejdsliv*. Årgang 12. Nr. 3 s. 87-101
- Monrad, M.** (2017): "Emotional labour and governmentality: Productive power in childcare". I *Contemporary Issues in Early Childhood 2017, Vol. 18(3) 281–293*
- Nielsen, H. K.** (2020): "Kritisk teori". I Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2020): *Kvalitative metoder. En grundbog*. 3. udgave. Hans Reitzels Forlag
- Poder, P.** (2010): "Når medarbejdere håndterer hinandens følelser: Om betydningen af kollegers 'other emotion management' for deres identitetsarbejde". I *Tidsskrift for Arbejdsliv, 12.nr 3 s. 72-86*.
- Pultz, S.** (2018): "Jeg vil ikke i fængsel - om den affektive ledelse af de arbejdsløses selvledelse". I *Tidsskrift for Professionsstudier Årg. 4 Nr. 27: Affekter og følelser. s. 78-90*
- Rendtorff, J. D.** (2003): "Socialkonstruktivism og hermeneutik". I Hansen, A.D & Sehested, K. (red): *Konstruktive bidrag. Om teori og metode i konstruktivistisk videnskab*.
- Rosa, H.** (2014): *Fremmedgørelse og acceleration*. Hans Reitzels Forlag
- Socialpædagogerne** (2014): [den-socialpaedagogiske-kernefaglighed.pdf \(sl.dk\)](#) . Tilgået 2.december 2022

- Staugaard, H.J.** (2017): *Profession. Skulle det nu være noget særligt?* Samfundslitteratur.
- Tanggaard, L. & Brinkmann, S.** (2020): *Kvalitative metoder. En grundbog*. 3. udgave. Hans Reitzels Forlag
- Trangbæk, L.** (2009): "Den pædagogiske relation". I Mors, N., og Mørch, S.I. (red): *Pædagog i en mangfoldig verden. Profession, udvikling og forskning*. Academica.
- Top-Nørgaard, J** (2019): *Tre forskningsperspektiver på kritikken af pædagoguddannelsen*. Center for Daginstitutionsforskning. RUC. [Tre forskningsperspektiver på kritikken af pædagoguddannelsen | Roskilde Universitet \(ruc.dk\)](#) Tilgået 16. oktober 2022
- Villadsen, K.** (2007): "Magt og selv-teknologi. Foucaults aktualitet for velfærdsforskningen". I *Tidsskrift for Velfærdsforskning*. No. 3, 2007 s. 156-167. Fagbokforlaget.
- Willig, R.** (2006): "Humanismens tvang". *Interview i Turbulens.net*. Nr. 8 [Turbulens | Humanismens tvang](#). Tilgået 16. oktober 2022
- Yardley, L.** (2008): "Demonstrating validity in qualitative psychology" in Jonathan A. Smith (eds.): *Qualitative Psychology. A practical Guide to Research Methods*. London: Sage, 235-251.